Annual Report 1982-83

What is Canada Post?

Canada Post is a Crown corporation engaged in the business of collecting, sorting, and delivering more than six billion pieces of mail yearly within Canada and between Canada and more than 165 other countries around the world. Its official name is Canada Post Corporation.

Canada Post, formerly a department of government, was set up as a Crown corporation by an act of Parliament – the Canada Post Corporation Act – which was unanimously passed by the House of Commons on April 14, 1981. The Corporation officially commenced operations on October 16, 1981, with the formal Proclamation of the Act.

Canada Post is a large and important part of the sector of the Canadian economy concerned with transportation, distribution, and communications. It delivers mail to eight million homes and businesses across Canada, a process that involves approximately 62,000 employees and 8,200 retail outlets located in more than 6,000 communities. The Corporation has total revenues of approximately $2.3 billion and pays out close to $1.9 billion annually in wages and benefits to its employees.

Products and Services

Canada Post provides eight basic services to meet the price and service needs of a complex and diverse market. They are:

Premium and Standard Mail First Class mail, the basic postal service for letters, postcards, bills, receipts, and similar messages.

Publishers' Mailings Second Class mail, for newspapers and periodicals.

Admail Both addressed and unaddressed Third Class mail, the bulk mailing of advertising material which makes effective direct mail marketing widely available.

Parcel Post A national distribution service for parcels between 500 g and 30 kg in weight. Parcels are either First or Fourth Class mail.

Priority Post A courier service offering reliable next-day delivery between major Canadian centres, and linking with other countries having similar service.

Electronic Mail Canada Post offers Telepost, Intelpost, and EnvoyPost. Telepost enables the public to send messages electronically via phone, Telex, or any telegraph office for delivery by mail to any address in Canada or the U.S. in hard-copy written form. Intelpost electronically transmits facsimilies of documents between specially equipped post offices in Canada as well as to certain overseas cities. EnvoyPost enables subscribers of the Envoy 100 service of the TransCanada Telephone System (now Telecom Canada) to reach any address in Canada by using the mail-delivery system.

Special Services Business reply cards, registered mail, special delivery, money packets, insurance, money orders, certified mail, C.O.D.

Philatelic Services Each year more than a dozen new stamps are issued by Canada Post. To meet the requirements of stamp collectors in Canada and abroad, these are sold, together with a variety of related products, by mail or from philatelic counters in post offices and other locations.

In addition to the above, many post offices serve as distribution outlets for government forms, such as applications for passports, family allowances, old-age security pensions, income tax returns, and the like.

Cover photographs Canada Post people – the key to good service

Contents

Chairman's Letter	2
Board of Directors	4
President's Introduction	6
Senior Executives	8
Corporate Review	9
Service	12
People	18
Finance	23
Financial Statements	31

Canada Post Corporation

Head Office:
Confederation Heights
OTTAWA, Ont.
K1A 0B1

Chairman's Letter

Société canadienne des postes
Canada Post Corporation

Président du conseil d'administration
Chairman of the Board

Ottawa, Canada
K1A 0B1

The Honourable André Ouellet, P.C., M.P.
Minister responsible for
Canada Post Corporation
House of Commons
OTTAWA, Ontario
K1A 0A6

Mr. Minister:

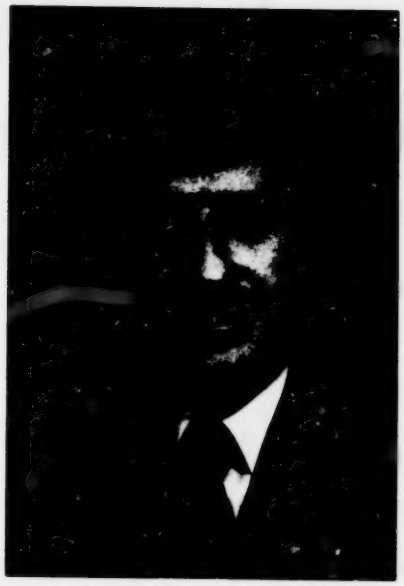
On behalf of the Board of Directors, I am pleased to submit the Canada Post Corporation's first Annual Report for the fiscal year beginning 1 April 1982, and ending 31 March 1983. This inaugural report also contains information on our financial beginnings from the commencement of operations on Proclamation Day – 16 October 1981 – until the start of the first full fiscal year on 1 April 1982, together with the report of the Auditors.

The Annual Report reflects the difficult challenges faced by the Corporation in its transition from a Department of Government to a Crown Corporation. These challenges are being vigorously pursued with determination to fulfil our legislated mandate: the creation of a socially responsible and economically viable organization. This Annual Report demonstrates our concern for that mandate.

I am privileged to serve as the first Chairman of the Board of Directors of the Canada Post Corporation and indeed proud to be associated with a group of dedicated Canadians whose professional attributes and sound judgment are clearly displayed by their active participation in the direction and management of the affairs of the Corporation. Each member of the Board of Directors represents a particular region of the country; individually they express those concerns which collectively make up this great land of ours. This diversity of backgrounds brings a vast array of knowledge and experience to the discussion of policies affecting the Corporation.

We are keenly aware of the trust placed in us by the public which we serve; as directors, we too share the public's concern for an efficiently operated postal service. The task is awesome; however, we are beginning to realize the benefits resulting from initiatives instituted since Proclamation Day. One of our objectives as a Board is to achieve a substantial improvement in service. Already, this objective is within sight.

The reporting requirements of the legislation that created the Canada Post Corporation, and our information-gathering procedures, are predicated on the Government's need for accurate and timely information, and on the public's need to know how Canada Post is managing its business. We welcome this opportunity to report to Parliament and the Canadian public; without compromising our competitive position and our responsibility to operate as a business, it is our intention to disclose all relevant information.



The success we have achieved since Proclamation Day is due to the dedication and commitment of our staff. The Board recognizes that people are our most important asset and the spirit of cooperation throughout the organization will continue to contribute to our financial growth and improved performance.

The Canadian postal service is on the road to recovery, and Canada Post Corporation is becoming financially self-sufficient. I would be remiss if I did not inform you that we still face many challenges but we are confident that we can promote a dialogue to the mutual satisfaction of all who have an interest in our operations. With your continuing cooperation and encouragement, the devotion of our employees and the support of the Canadian public, we will achieve a postal service that will meet the developing needs of our society.

Respectfully submitted,

René J. Marin
Chairman of the Board of Directors
February 1984

The Honourable René J. Marin, OMM, KSGG, QC, CD, LLD (Ottawa, Ontario)
As a County and District Court Judge (Province of Ontario), he led the Commission of Inquiry relating to the Security and Investigation Services Branch within the Post Office Department. He is also Chairman of the Board of Trustees of the Ottawa General Hospital and a member of many other charitable, benevolent and educational boards.

Board of Directors

Claire Beaudoin (Montreal, Quebec)
A member of the Board of Directors of Les Entreprises de J. Armand Bombardier Ltée, Les Placements Bombardier Ltée and Montreal Trust Company. Mrs. Beaudoin is also a member of the Board of Directors of l'Institut de recherches cliniques de Montréal.

George A. Cohon (Toronto, Ontario)
Chairman, President and Chief Executive Officer of McDonald's Restaurants of Canada Ltd. Mr. Cohon is a founding patron of Ronald McDonald Houses of Canada, Chairman of the Board of Governors – Exhibition Place, Co-Chairman of the Metro Santa Claus Parade, Director of Ontario Crippled Children's Centre, Director of York University, and is also a member of numerous additional Canadian boards and organizations.

Ronald W. Lang (Ottawa, Ontario)
Director, Research and Legislation Department, Canadian Labour Congress. Mr. Lang is also a member of the Advisory Board of the School of Public and Community Affairs of Concordia University.

Donald A. S. Lanskail (Vancouver, B.C.)
President and Chief Executive Officer, Council of Forest Industries of British Columbia. Mr. Lanskail, a lawyer, recently completed twenty years' service as an Alderman in West Vancouver and was named the municipality's first Freeman.

Louis H. Lorrain (Hudson, Quebec)
Honorary President of the Canadian Paperworkers Union, Mr. Lorrain has been involved in the Canadian labour movement since 1939. He is also a Director of Tembec Inc. and the Quebec Press Council Foundation, and is a Governor of McGill University.

Derek Oland (Halifax, Nova Scotia)
President and Chief Operating Officer of Moosehead Breweries Limited. Mr. Oland is also a Director of Royal Insurance Canada, Maritime Telephone and Telegraph Company and the Brewers' Association of Canada, and a Governor of Rothesay Collegiate School.

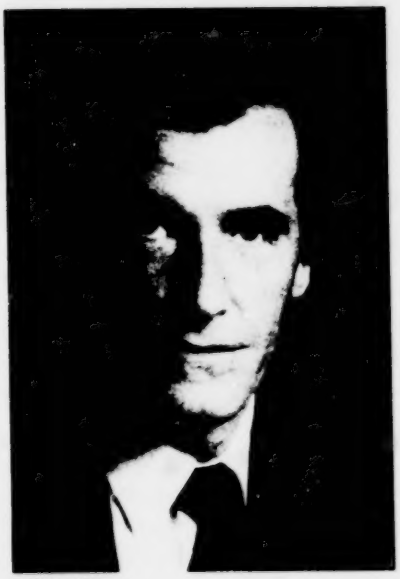
Francis J. Reidy (Moose Jaw, Saskatchewan)
President and General Manager of Henderson Insurance Inc. Mr. Reidy is also President of Henderson Hail Agencies, a Director of Canassur Insurance Brokers Limited and an executive of several other insurance-related companies and small businesses.

Adélard M. Savoie, O.C., Q.C. (Moncton, New Brunswick)
A partner in the Moncton law firm of Yeoman, Savoie, LeBlanc and Associates, Mr. Savoie is also an adjudicator under the New Brunswick Public Service Labour Relations Act, a Director of the Central Trust Company and an Officer of the Order of Canada (1976).

Claire Beaudoin

George A. Cohon

Ronald W. Lang


R. Michael Warren

Donald A.S. Lanskail

Louis H. Lorrain

Derek Oland

Francis J. Reidy

Adélard M. Savoie

Lynda Margaret Sorensen

Lynda Margaret Sorensen (Yellowknife, N.W.T.)

A member of the Legislative Assembly of the Northwest Territories and Chairman of the Labour Standards Board of the Northwest Territories. Mrs. Sorensen is also Chairman of the Standing Committee on Finance and Public Accounts and a past representative of the Northwest Territories on the Board of the Consumers' Association of Canada.

R. Michael Warren (Ottawa, Ontario)

Mr. Warren was named as Canada Post Corporation's first President and Chief Executive Officer in 1981. Prior to this appointment, his public-sector experience included numerous senior positions in the Ontario Government, such as Deputy Minister of the Ministries of Housing and the Solicitor General, as well as of the Department of the Provincial Secretary and Citizenship. He also served as Chief General Manager of the Toronto Transit Commission and Interim General Manager of the Canadian National Exhibition. His private-sector experience has included work in industrial sales, the food-processing industry and his own management consulting firm.

Introduction to the Annual Report by The President and Chief Executive Officer

When Canada Post was established as a Crown corporation in October 1981, it presented a unique and exciting challenge – the task of transforming an entire government department into a customer-oriented, employee-caring and financially self-supporting organization.

The scope of that task is enormous.

Not only had the Post Office Department built up large annual deficits approaching the billion-dollar level, but also its performance in the previous decade – which had been characterized by service interruptions and a lack of speed and reliability – had resulted in a significant loss of public confidence and a corresponding massive growth in private-sector and technological alternatives. The three primary objectives adopted by the new Corporation were: to improve service; to develop a better climate in human relations within the organization; and to establish sound business plans to achieve financial self-sufficiency.

It is my pleasure in this, our first Annual Report, to outline the progress that we have made toward achieving these objectives during the first eighteen months of the Corporation's existence.

The complex and lengthy process required to separate effectively the assets and liabilities of the new Corporation from those of the government, and to establish an appropriate accounting system for the Corporation, have caused the first Annual Report to be presented later than the time specified by the Canada Post Corporation Act.

However, you will see in the pages of this report the real and tangible progress Canada Post and its employees have made during the first phase of the turnaround from department to corporation.

Service

A number of major initiatives launched in the first eighteen months to improve service resulted in steady improvements in our on-time delivery of all classes of mail. While our overall service in First Class mail, for example, improved by 10 per cent, it still means that we are not meeting our standards one hundred per cent of the time. When you move 25 million pieces of mail a day, as we do, it means that even a small percentage not on time translates into a large number of individual letters. We will continue to work to improve our performance.

In addition to improving our speed and reliability, we also launched a number of new services and expanded others.

Priority Post, our overnight courier service, was expanded and our involvement in electronic mail was increased beyond Telepost and Intelpost with the introduction of EnvoyPost.

We also extended delivery service to 172,000 additional homes and businesses across Canada largely through productivity-bargaining measures.

Looking to the future, we set up a Business Development Division to examine ways in which the Corporation could exploit such assets as its widespread delivery services and retail outlets in every community of Canada.

People

In the old Post Office Department, labour-management relations were characterized by strife, work stoppages, and strikes.

To reverse the trends of the past, Canada Post launched a host of new initiatives designed to improve our relationships with employees and their unions.

It became the policy of the Corporation that no major management decision would be made without prior consultation with the postal unions, and this decision was reinforced by having labour representation directly on the Board of Directors of the Corporation.

We launched training courses for supervisors to teach motivational and team-building skills and worked cooperatively with our various unions to develop a broad range of new occupational health and safety programs.

But while this report details a number of pragmatic steps that have been undertaken to improve the human chemistry within the organization, it does not, and cannot, measure the new feeling of pride that comes from the solid accomplishments of the past eighteen months and the growing realization that we can all be "winners" at Canada Post with the right effort and attitude.

Self-sufficiency

The Annual Report sets out numerous programs and initiatives that we have undertaken with the objective of achieving financial self-sufficiency in the 1986-87 fiscal year.

The highlight of our financial performance record is that, while improving and expanding customer services and investing in new programs to enhance the quality of working life within the Corporation, we have managed to reduce our reliance on taxpayer funding – which was approaching a billion dollars prior to incorporation – to $262 million by the end of fiscal year 1982-83.

The first phase of the turnaround of the Corporation was characterized by significant increases in postal rates and the emergence of initiatives to control the cost of doing business.

In the next phase of the turnaround, Canada Post will shift the bulk of the financial burden from our customers and the taxpayers to the Corporation itself.

Between now and 1986-87, the temporary transitional subsidies will decline and be eliminated while future postal rates will have to be maintained at market-responsive levels.

Over this period, however, the Corporation will benefit significantly from a number of the cost-reduction, productivity-improvement, and sales-expansion initiatives accomplished in the first eighteen months of the Corporation's life.

Future business plans currently being developed will focus on improving the Corporation's competitive position, increasing our productivity, and lowering our unit costs. While we still have a long way to go in "leaning down" the organization and becoming more efficient, all employees of Canada Post can be justifiably proud of our record of accomplishment in the first phase of our turnaround.

President Michael Warren with employees Gregory Myers and David Byng

I want to take this opportunity to express my personal appreciation of the efforts of employees at every level in Canada Post who have contributed to the successes achieved in our first eighteen months as a Crown corporation.

We have made a good beginning.

With cooperation, creativity, and continued hard work we can, over the next few years, transform Canada Post into a service of which all Canadians can justifiably be proud.

R. M. Warren
President and Chief
Executive Officer
February 1984

Canada Post Corporation
Senior Executives
(As of March 31, 1983)

André Lizotte
Executive Vice-President
and Chief Operating Officer

Stewart Cooke
Executive Vice-President
Personnel and Labour Relations

Kenneth Harry
Executive Vice-President
Finance and Administration

Georges Clermont, Q.C.
Vice-President
Corporate and Legal Affairs

I. W. Craig
Comptroller

André Duval
Vice-President
Management Information Systems

Keith Jolliffe
Vice-President
Administration

William Kennedy
Vice-President
Employee Relations

Henry Klassen
Vice-President
Financial and Rate Planning

Graham McDonald
Vice-President
Operational Services

C. D. L. Millar
Treasurer

Larry Sperling
Vice-President
Corporate Planning and
Business Development

James R. Taylor
Vice-President
Marketing and Sales

André Villeneuve
Vice-President
Corporate Communications

Paul Vivian
Vice-President
Labour Relations

George Wilton
Vice-President
Finance

Corporate Review

A New Crown Corporation

The founding of the Canada Post Corporation on October 16, 1981, was the culmination of more than a decade of study by the government of the operation of the Post Office Department. The final report, entitled "Considerations which affect the choice of organization structure for the Canada Post Office," was submitted to the then Postmaster General, the Honourable Gilles Lamontagne, in August 1978. It confirmed earlier findings that a more appropriate organizational structure for Canada Post would be a Crown corporation. Such a structure would allow for a single management focus on all aspects of the postal business, rather than having responsibility diffused among various government departments, each concerning itself with only one particular aspect of management.

As the last Postmaster General, the Honourable André Ouellet, said during the second reading of the Canada Post Corporation Act, "...as it exists now, the Post Office Department is answerable, in one way or another, to various other departments. For example, the Department of Public Works owns and maintains the facilities, the Public Service Commission controls hiring and firing, and the Treasury Board has the final say in labour negotiations. The Board of Directors will have the responsibility for the day-to-day operation of Canada Post as a corporation. This change in procedure and responsibility will greatly simplify and enhance efficiency."

The Canada Post Corporation Act

The Canada Post Corporation Act provides the Corporation with a basic mandate within which to conduct the affairs of the postal service. That mandate is as follows:

- "to establish and operate a postal service for the collection, transmission and delivery of messages, information, funds and goods both within Canada and between Canada and places outside Canada;
- "to manufacture and provide such products and to provide such services as are, in the opinion of the Corporation, necessary or incidental to the postal service provided by the Corporation; and
- "to provide to or on behalf of departments and agencies of, and corporations owned, controlled or operated by, the Government of Canada or any provincial, regional or municipal government in Canada or to any person services that, in the opinion of the Corporation, are capable of being conveniently provided in the course of carrying out the other objects of the Corporation.

Corporate Review

"While maintaining basic customary postal service, the Corporation, in carrying out its objects, shall have regard to:

- "the desirability of improving and extending its products and services in the light of developments in the field of communications;
- "the need to conduct its operations on a self-sustaining financial basis while providing a standard of service that will meet the needs of the people of Canada and that is similar with respect to communities of the same size;
- "the need to conduct its operations in such a manner as will best provide for the security of mail;
- "the desirability of utilizing the human resources of the Corporation in a manner that will both attain the objects of the Corporation and ensure the commitment and dedication of its employees to the attainment of those objects; and
- "the need to maintain a corporate identity program approved by the Governor in Council that reflects the role of the Corporation as an institution of the Government of Canada."

To place the Corporation in a position to accomplish its mandate, the Act conferred certain rights and responsibilities on it. Some of these are:

- the establishment of an eleven-member Board of Directors charged with the responsibility of directing the affairs of the Corporation, including establishing, subject to the approval of the Governor in Council, the by-laws of the Corporation;
- an exclusive privilege for the collection, transmission and delivery of letters to an addressee in Canada;
- the prescribing of regulations for postal rates and other matters governing the movement and handling of the mail, all of which are subject to the approval of the Governor in Council;
- the setting of postal rates at fair and reasonable levels that are consistent, as far as possible, with providing a revenue – together with any revenue from other sources – sufficient to defray the costs of operations;
- the transfer of all the assets and liabilities of the former Post Office Department to the Corporation;
- a mechanism for the funding of the Corporation during the transitional period toward financial self-sufficiency, and thereafter, should the need arise;
- a mechanism under which directives from the Minister responsible for Canada Post Corporation or the Governor in Council must be laid before Parliament, including a provision whereby the Corporation may be compensated for any loss that it incurs in carrying out the directive;
- the transfer of all employees of the Post Office Department to the Corporation and the continuation of their employment benefits until such time as such benefits are modified by collective agreement or, for non-unionized employees, by management policy.

The Canada Post Corporation Act is considered to be a model Crown corporation act, in that it reflects the more advanced thinking concerning the balance between providing management with the necessary freedom to control the affairs of the Corporation and providing the shareholder – the government – with the basis for accountability to Parliament.

Proclamation of the Act initiated the monumental task of transforming Canada Post from a government department to a Crown corporation. It segregated a significant portion of the government's activities and established them as a stand-alone entity. A task of this magnitude had never before been attempted in Canada. In the private sector, an acquisition of a company the size of Canada Post would have ranked as one of the largest in history.

The Birth of Canada Post Corporation

On October 16, 1981, Canada Post acquired fixed assets valued at $1.56 billion encompassing over 2,200 owned properties, which included 29 major mechanized plants with sophisticated mail-sorting equipment and 115,000 metres of conveyor belts, 3,500 vehicles, and 1.6 million lock boxes. In addition to these assets, the Corporation acquired leases for more than 1,100 properties and took over agreements with some 2,100 individuals for the operation of sub post offices. In total, Canada Post had, and maintains to this date, more branch offices than all the Canadian chartered banks combined.

In addition to its fixed assets, the Corporation acquired current assets from the government in the order of $390 million. These comprised cash of $153 million, accounts receivable of $190 million, and prepaid expenses and supplies of $47 million. Included in the cash transferred was a $66 million postal money order float. Each year, money orders are issued with a total face value of approximately $1.3 billion.

The current assets were offset by current liabilities of approximately $280 million. These liabilities, which had been normally incurred in the operation of the postal service, were also transferred to the Corporation pursuant to the Canada Post Corporation Act. The working capital position of the Corporation at its inception, therefore, amounted to approximately $110 million.

The major long-term liability carried on the Corporation's balance sheet at incorporation related to the severance pay entitlements of employees, which at that date had a present value of approximately $245 million. The liability arises from the provisions of the various collective agreements and conditions of employment and was transferred to the Corporation in accordance with the Act. The amount will be liquidated as employees leave the Corporation and will be recovered either from postal customers by inclusion in postal rates in the future, or by appropriations from Parliament. It is important to note that this obligation is a joint liability with Government.

The value of a workforce of some 62,000 trained employees, the operating knowledge of an experienced management, and the established business of providing mail service to all Canadians are not reflected on the balance sheet. They are nevertheless more important to Canada Post than all of the physical assets and financial aspects of the Corporation.

Service

The new corporate organization established as its most immediate priority the improvement in speed and reliability of the services offered to the public.

Quick Starts

Six "Quick Start" initiatives were taken to remedy the most obvious and serious shortcomings while long-term solutions were being developed.

The initiatives included programs to resolve missorts and missends – errors in the sorting or addressing of letters; making the national network through which mail is distributed tighter and more efficient; improving the mailing practices and handling of Second Class mail – i.e., publications – by giving a higher priority to this type of business; making a special effort to improve performance at several key plants; enhancing quality control in all aspects of the operation from mail-processing machines to loading docks; and focusing on the need to expedite the turnaround of any items of mail that were misrouted in the system.

At the same time, it was decided for the first time in post office history to issue to the public on a regular basis reports on the performance of First Class mail to illustrate the improvements being made in service to our customers. Some of the tests that these reports were based on had been carried out within the same parameters for many years by Canada Post prior to the establishment of the Corporation. Others were carried out in conjunction with users whose regular mailings provided a readily available and objective yardstick for measuring the speed and reliability of Canada Post services.

Improved Performance

Performance Reports indicated that national on-time delivery of First Class mail improved from 79 per cent in October 1981 to 89 per cent at the end of the 1982-83 fiscal year. Improvements were recorded in different classes of mail over major routes. On-time delivery between Toronto and Montreal, for example, went from 74 per cent in March 1982 to 86 per cent in March 1983 – substantial progress toward a more acceptable level of performance. Other links showed equally significant improvements. The figure for Toronto to Vancouver went from 83 per cent to 94 per cent in the same period; and Calgary to Edmonton, which had hit a low of 57 per cent two years previously, recorded a 97 per cent on-time performance in March 1983.

This report includes data on the performance on five classes of mail: First Class short and long – the post office term for letters of standard sizes; First Class oversize – the terminology for large-format letters; parcels; Telepost; and Priority Post.

(a) **First Class Mail**

The table on First Class short and long includes both national local and national forward performance. Local mail is delivered within the originating city or urban area, and forward mail is sent from one city to another.

On local mail, the First Class mail standard calls for one-day delivery 95 per cent of the time. On forward rhail the standard calls for two-day delivery 90 per cent of the time except on certain long-distance east-west routes where, because of time-zone differences, three-day delivery is the standard. (See Table No. 1.)

The performance of oversize mail was initially measured only quarterly. This frequency has been increased to monthly. The results have begun to show improvement due to the initiatives mentioned earlier and a program to educate customers on the need to ensure that this mail is marked to indicate class. Without proper marking, much of this mail had previously been treated as non-priority. (See Table No.2.)

(b) **Parcel Mail**

The standards on which parcel mail performance is measured range from one day within a city to thirteen days for longer runs. First Class parcel mail follows the same standards as letter mail. Fourth Class is transported by land rather than by air, and travel time is included in the delivery span. Although parcel mail is still not at the level of performance desired, it has shown considerable improvement. This trend is expected to continue. (See Table No. 3.)

TABLE 1

Service Performance First Class Short & Long
National Local and Forward
Per cent on time

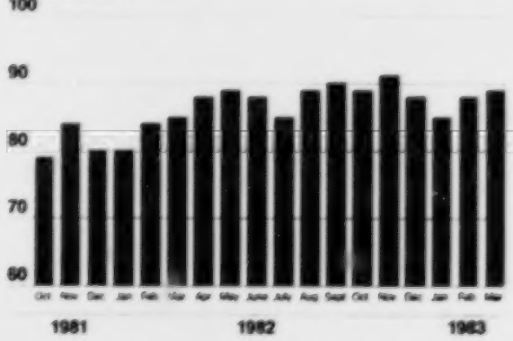


TABLE 2

Service Performance First Class Oversize
National Local and Forward
Per cent on time

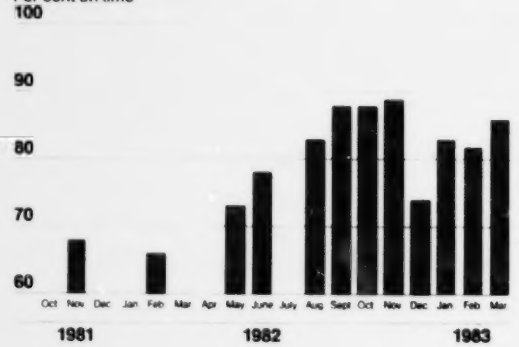


TABLE 3

National Performance Parcel Mail
Local and Forward
Per cent on time

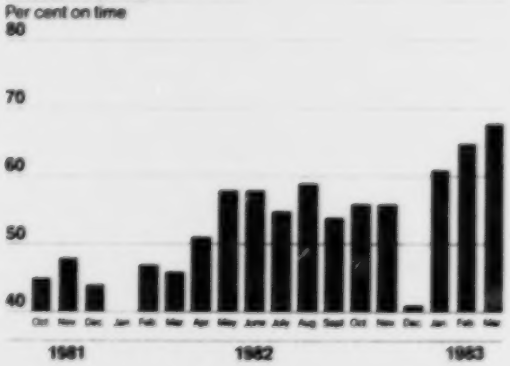
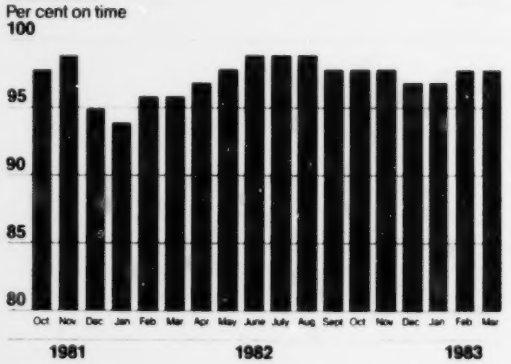


TABLE 4

Service Performance
Priority Post
Per cent on time



Service

(c) **Telepost**

Telepost messages are transmitted electronically across the country to the nearest post office for delivery as mail, and therefore are not affected by the distance involved in the same way as letters. The regular standards are next-day delivery. Special delivery Telepost requires same-day delivery, depending on the time of day the message is sent. Regular Telepost has a consistent on-time delivery performance ranging between 95 and 99 per cent. The more exacting demands of special delivery Telepost mean that its performance, while still in the 95 per cent range, is usually a few points lower.

(d) **Priority Post**

Priority Post, Canada Post's premium courier service first introduced in 1979, provides next-day delivery of letters and packages to most major cities in Canada. It is monitored continuously on a piece-by-piece basis to ensure that standards are as high as those of competitors in the same field. (See Table 4.)

Transportation Time Reduced

The transportation of mail among various Canadian cities was studied and changes implemented on 102 transportation links, resulting in a 30 per cent improvement for in-transit time between major cities. This was achieved in part by switching from rail to highway to free the movement of mail from railway timetables, eliminating non-essential stopovers and adjusting transportation schedules to match peak productivity periods.

Canada Post also worked closely with large-volume mailers, including publishers and direct mail marketing companies, to enable them to use mechanized mailing systems more effectively. This resulted in better service to these users as well as a reduction of the effort involved in moving this mail to destination.

Delivery Expanded

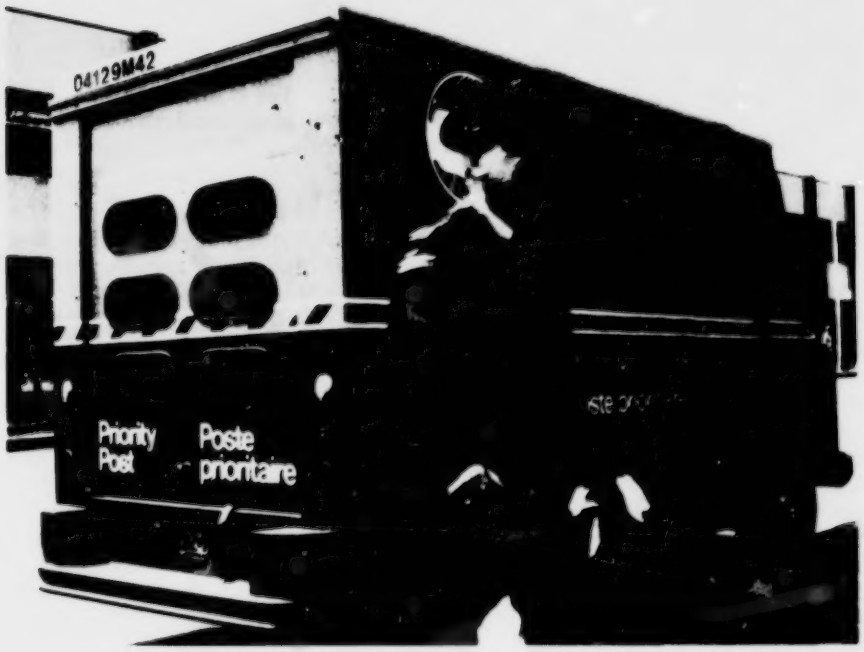
Canada Post broadened the scope of its service during the first eighteen months by expanding direct delivery service to 172,309 additional home and business addresses across the country. This expansion stemmed in large part from a productivity agreement with letter carriers, which is dealt with more fully in the "People" section of this report.

Priority Post Grows

Priority Post, Canada Post's courier service, was expanded to 24 cities across Canada. Priority Post also connects with 13 foreign countries where postal authorities provide a similar service under a variety of names. Spurred by its 98 per cent on-time delivery performance and an energetic series of sales campaigns, Priority Post became the fastest-growing courier-type service in Canada. The scope of Priority Post was expanded to make the service more readily accessible to both contract and casual users, and plans were developed to improve and expand the service in the future.

New Business Development

A significant step was the establishment of a Business Development Division by Canada Post to explore opportunities for new postal products and services, an essential element for the future success and long-term viability of the Corporation. When Canada Post was formed, it recognized a threat to the volume of mail being handled both from newer entrants in the field and from the development of new information-handling systems made possible by the marriage of computer and telecommunications technology.



Priority Post, Canada Post's courier service, is expanding (left)

Letter carrier delivery service was extended (lower left)

Huguette Taillon codes letters (below)

Canada Post delivers to more than eight million homes and business (lower right)

Service

Rather than adapt its systems to shrinking volumes, Canada Post sought to expand the flow of mail to fill up the system in which Canadians have invested heavily over the decades.

In response to questions from customers, Canada Post also moved to define by regulation the term "letter" in the exclusive privilege over the collection, transmission and delivery of letters set out in the Canada Post Corporation Act. The definition was arrived at only after full discussions with consumers and other interested parties to ensure that the need for a revenue base to fund universal mail service would be balanced against intrusion into competitive markets and the choices available in the private sector.

The basic business development philosophy of Canada Post is to attract more volumes and to diversify the business in order to generate revenues, which will ensure that universal postal service can be maintained at rates that are reasonable for all consumers. Canada Post plans to support the future viability of the postal system by entering new markets with competitive products.

Successful efforts in business development during the first eighteen months included winning back, through better price and service, the delivery of bills that some utilities had transferred to other methods of distribution. Canada Post also entered into a test with the electrical utility in Markham, Ontario, to establish the feasibility of having letter carriers read electricity meters on their rounds. It is looking at other ways of exploiting the fact that it has a delivery service to almost every home and business in Canada every day of the working week, coupled with the largest retail network in Canada with outlets in more than 6,000 communities.

Electronic Mail

Among the growth areas in which Canada Post is already active is electronic mail. During its first eighteen months, the Corporation developed plans to expand the scope of Intelpost, the electronic mail service that enables the public to transmit copies of documents instantaneously between suitably equipped post offices in Canada as well as in London, Amsterdam, Berne, and other cities overseas. Plans were also advanced for Telepost, an existing electronic mail service, and a new service – EnvoyPost – was added in March 1983 in conjunction with the TransCanada Telephone System, now known as Telecom Canada. This enables subscribers of the Telecom Canada Envoy 100 electronic messaging service to reach any address in Canada by using the mail delivery system.

Philatelic Services

Canada Post sought to generate additional revenues through better philatelic services. Each year a number of events, individuals and organizations are honoured through the issuing of commemorative stamps that reflect the artistic, cultural, economic and scenic resources of the nation.

To meet the demands of a worldwide philatelic market, Canada Post produces First Day Covers, specially printed envelopes bearing new stamps cancelled on the day of issue, and a wide range of other philatelic products designed to enhance the interest and attractiveness of Canadian stamps. Each year philatelic sales generate more than $20 million in revenue.

The 1982 Souvenir Collection of Canadian Postage Stamps, a book featuring a mint set of all the stamps issued during 1982, background information and technical specifications on each of them, received three design awards and sold more than 80,000 copies during the year, making it one of the best-selling books in Canada. It won the Prix d'excellence (first prize) from la Société des graphistes du Québec at Concours 1983 in Montreal a Certificate of Excellence from the American Institute of Graphic Arts and the Merit Award from the Art Directors Club of New York.

Plans were developed to move the Philatelic Mail Order Service from Ottawa to Antigonish, Nova Scotia, as part of the federal government's decentralization of services program. This project is being funded by the federal government as part of its policy to move certain job-creating activities to areas in need of economic stimulus.

Among the individuals, organizations and events commemorated with special stamp issues during the period October 1981 to March 1983 were former Governor General Jules Léger and Terry Fox, the signing of the Constitution, the City of Regina's centennial, the Salvation Army, World Communications Year, Commonwealth Day and the Royal Canadian Henley Regatta. A miniature sheet consisting of five stamps, each of which showed a reproduction of an historic earlier issue, was produced to mark the International Philatelic Youth Exhibition in Canada. Other stamps featured bush and transport aircraft, heritage artifacts, Waterton Lakes National Park and Nativity scenes, which were the subject of a special Christmas issue. Where possible, ceremonies were held to mark the launch of the stamps and honour the individuals, events or organizations being commemorated.

In recognition of Canada Post's high standards for stamp issues, two stamps issued during this period were awarded design awards at the Toronto Art Directors Exhibition. The stamp commemorating the Salvation Army's centennial won the exhibition's Merit and Silver awards, while the Regina Centennial issue won a Merit award.

As part of its overall commitment to the development of philately, the Corporation owns and operates the National Postal Museum in Ottawa. The museum houses Canada's national stamp collection, as well as a significant number of postal artifacts and original works of art that have been reproduced on Canada's stamps over the years. Visited by approximately 47,000 people during the period covered by this report, the Museum gathers and preserves objects related to the Canadian postal service from its earliest beginnings to the present day.

In order that both the philatelic program and the National Postal Museum serve the needs of their clients and adequately respond to their overall social obligations, two advisory committees have been created to assist management in administering the stamp program and the Museum. The Stamp Advisory Committee recommends the choice of stamp subjects and designs to the Minister responsible for the Corporation while the Museum Advisory Committee advises the Museum administration on projects and policies that will enhance the Museum's ability to perform its tasks. Both committees are comprised of a variety of citizens of different backgrounds in order that the greatest range of views be represented.

People

Canada Post has recognized from its beginnings as a corporation that, as a service business, employees are its most valuable asset, and the quality of the performance of its people is the single most important element in achieving success.

The financial data of the Corporation indicate that more than 73 cents of every dollar spent by Canada Post goes to employees in the form of salaries and benefits. This is a higher percentage than in many other industries, and illustrates the fact that Canada Post is in a labour-intensive business.

Recognition of the people-oriented nature of Canada Post has resulted in a degree of involvement by organized labour in the new Corporation's policy and decision-making processes, which is unique in Canadian industry.

Union Participation and Consultation

Canada Post's eleven-member Board of Directors represents a broad cross-section of Canadian society, including organized labour, so that this perspective is included at the highest decision-making levels within the Corporation. At the operating level, a process of ongoing consultation has been established which goes beyond the requirements of the collective agreements. This provides the unions and associations representing postal employees with the opportunity of making a meaningful input to the decision-making process.

The unions and associations acting as bargaining agents for Canada Post's employees are:

Associations and Unions Representing CPC Employees	Approx. No.
Association of Postal Officials of Canada (APOC)	4,250
Canadian Postmasters and Assistants Association (CPAA)	9,250*
Canadian Union of Postal Workers (CUPW)	25,000
Economists, Sociologists and Statisticians Association (ESSA)	23
International Brotherhood of Electrical Workers (IBEW)	70
Letter Carriers' Union of Canada (LCUC)	21,000
Professional Institute of the Public Service (PIPS)	250
Public Service Alliance of Canada (PSAC)	6,000

*includes approximately 2,000 part-time employees

All major policy issues are the subject of consultation. They have included such items as the corporate business plan, the definition of a letter and corporate reorganization, as well as such traditional subjects of labour-management joint action as occupational health and safety.

Grievances

Canada Post took steps to streamline the procedure for handling employee grievances and to avoid situations likely to cause grievances. High priority was given, for example, to the elimination of errors in the existing payroll system, and plans were begun to develop a more effective and accurate one.

Occupational Health and Safety

The Corporation has given a high priority to the occupational health and safety of employees.

During its first eighteen months as a Crown corporation, Canada Post took or planned action in such areas as safety, industrial hygiene, occupational health, Workers' Compensation Board liaison, and Employee Assistance Programs.

Employee Assistance Programs help, through counselling or direct assistance, employees who are facing personal problems.

In the area of environmental health, a major problem tackled jointly by unions and management was planning for the removal of asbestos insulation from the Corporation's major postal facility at Alta Vista in Ottawa.

When this structure was built, the installation of asbestos was carried out in accordance with contemporary safety guidelines to protect the building and its occupants in case of fire. Subsequent research, however, revealed that the presence of asbestos particles in the air could create a hazard to health.

The challenge of removing the asbestos insulation safely from the Alta Vista plant while it continued to operate as the main postal facility in the national capital region was successfully addressed by a joint union-management committee. Working together, unions and management established a process of consultation and operation that is being regarded as a potential model by other employers facing a similar problem with asbestos.

In addition to the Alta Vista project, unions and management met to develop a general occupational health and safety program, and took several initiatives to reduce the number of on-the-job accidents in Canada Post.

A system that creates greater accountability for health and safety was introduced. Line managers are now directly responsible and are held accountable for a safe working environment. During the period of the first full fiscal year, the average number of on-the-job accidents per 100 employees was reduced from 18.81 to 17.03. While this progress is worth noting, there is still a long way to go in reducing the number of accidents involved in all aspects of mail handling.

Quality of working life

Another area in which Canada Post moved to improve the job satisfaction of employees was through joint approaches with unions in quality-of-working-life trial projects, in which employees are given a greater degree of control over their daily working arrangements so that old attitudes and negative working environments can be changed.

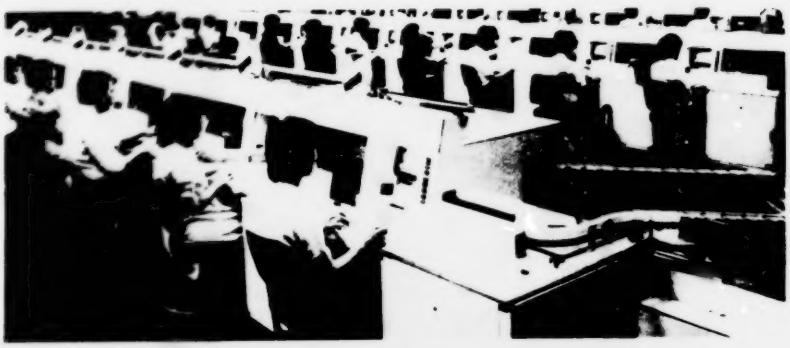
Improved Employee Communication

Special emphasis was also placed on improving the communication of information to employees on matters of interest to them, and establishing effective feedback methods so that their information needs could be recognized and met. A publication called "Our business a year later" was issued to all employees on the first anniversary of Proclamation Day in October 1982. It reported on a number of achievements in the first year, as well as future plans, and included a card that employees could mail to the President if they had any specific questions.

The response to this opportunity was so widespread that a second publication called "Response" was prepared for employees to answer the most frequently raised questions, and plans were initiated for more effective internal communications media to fill the need employees had expressed for more information.

The President and other senior officers also made tours of plants and offices to meet employees face to face and discuss issues with them.

People



Employees use modern equipment to sort mail (top)

Students paint post office windows at Christmas (centre left)

Intelpost goes via satellite communications (centre)

Nearly half a million children wrote to Santa Claus (centre right)

Letter carrier Régis Rapatel with a Postal Employees Week visitor (right)

The National Postal Museum in Ottawa welcomed 47,000 visitors (left)

Fewer Days Lost

In the area of days lost through industrial action there were indications that employees were prepared to give the new Corporation an opportunity to create a new climate in labour-management relations. In the 1982-83 fiscal year, only 229 person-days were lost as compared with 5,255 days lost in 1980-81, the previous comparable year in which there was no national strike and in which days were lost primarily because of isolated regional and local disputes often stemming from poor communication. The figures are as follows:

Year	Person-days Lost Through Work Stoppages
1978-79	158,421
1979-80	1,807
1980-81	5,255
1981-82	663,155
1982-83	229

Contracts Negotiated

A major part of the Corporation's new role was to develop the resources required to conduct mature and effective labour-management relations and carry out a range of personnel functions, which had previously been the responsibility of other departments of the federal government.

A Personnel and Labour Relations department was established, and seven contracts were signed with postal unions in the first eighteen months. One contract included a productivity agreement with the Letter Carriers' Union of Canada that enabled Canada Post to provide delivery service with the existing letter carrier force to 136,600 of the 172,309 additional addresses noted elsewhere in this report. The letter carriers, in return, received benefits in the form of a dental plan and wage concessions. Collective agreements were also signed with the Canadian Postmasters and Assistants Association (CPAA), The Association of Postal Officials of Canada (APOC), The Public Service Alliance of Canada (PSAC), the Professional Institute of the Public Service (PIPS), and the International Brotherhood of Electrical Workers (IBEW). In addition, a number of issues outstanding from the last round of negotiations with the Canadian Union of Postal Workers (CUPW) were resolved, those remaining having been referred to binding conciliation agreed upon by the two parties.

Management Team Established

A key element in establishing the Corporation was the development of a senior management team capable of transforming a government department into a more competitive and business-oriented organization with the additional skills required to handle functions that had previously been carried out by other government agencies.

In building this team, Canada Post began recruiting executives from both the public and private sectors to join those already engaged in the management of Canada Post.

As part of the overall management-development process, extensive management-training programs were drawn up, particularly for those involved in the daily supervision of the workforce.

Training Programs

An action program was launched for the 4,000 supervisors of the Corporation from coast to coast. It was one of the largest supervisory training programs in Canada, and it will be followed up with continuing efforts in this direction. The objectives are not only to upgrade

the management skills and knowledge of the supervisors, but also to emphasize the fundamental changes in attitudes needed to motivate employees in a dynamic and competitive corporation.

Programs were also drawn up for middle and senior management training to ensure the career development of qualified people within the Corporation and to meet the leadership requirements of the future.

Attrition used to avoid layoffs

As Canada Post meets its responsibilities of becoming a viable social business, one of its requirements is the capability of matching its workforce to mail volumes. This aspect of the Corporation's development was made more challenging in the first eighteen months by the fact that the economy was going through a downturn that saw many employers in both the public and private sectors having to resort to layoffs to achieve necessary savings.

Mindful of the scarcity of alternative employment opportunities in the Canadian marketplace, Canada Post chose to use attrition rather than layoffs to achieve its target of reducing positions without adversely affecting employees already in the Corporation. In the CPC context, attrition is the reduction in total personnel caused by the departure of an individual from the workforce, and the subsequent abolishment of a position either directly or indirectly. It also includes positions abolished as a result of transfers, promotions, and changes from part-time to full-time, or from term to indeterminate status.

Each year a large number of positions are vacated in Canada Post. This has enabled management to use attrition, in line with the various collective agreements, to reduce the total number of positions in the Corporation while protecting employees from layoff.

It is hoped that close cooperation among management, unions, and employees will permit the continued use of attrition to achieve reductions, thus providing significant protection to existing Canada Post employees and avoiding any adverse impact on service.

Employee Activities

Canada Post employees have demonstrated a commitment to service to the public that is broader than the postal service itself.

Letter carriers have expanded their Alert program, through which they notify the appropriate authorities if they do not see, on a regular basis, elderly or infirm citizens who live alone along their routes. This program has helped save the lives of people who have become ill or injured and who otherwise might not have received medical attention in time.

Canada Post employees broadened the scope of a program, begun in Quebec, to ensure that letters written by children and mailed to Santa Claus are appropriately answered. More than 3,900 Canada Post employees participated in this program in their off-duty hours before Christmas 1982, and with the assistance of other volunteers, more than 457,000 replies were sent to youngsters in Canada and other countries.

Employees in Quebec also participated in Postal Employees Week, during which a large number of community events were organized by them to highlight the activities of Canada Post and its employees, and funds were raised for a wide range of local charities. It is planned to expand this concept to other parts of the Corporation.

Employees also participated in Canada Post hockey and curling events, which brought together postal workers from all provinces and helped to promote a feeling of fellowship within the organization. Truck "roadeos" were organized for Canada Post drivers that provided employees with an opportunity to be recognized for their demonstrated driving skills and also encouraged the use of safe driving habits.

Finance

Overview 1982-83

The financial statements contained in this report are the first produced by the Corporation. They cover the period from its incorporation on October 16, 1981 to March 31, 1982 and the full fiscal year of 1982-83. The information is not comparable with results presented in the Public Accounts of Canada for the Post Office Department in previous years, since government accounting practices differ from the generally accepted accounting principles used by Canada Post Corporation and other commercial organizations.

Revenues for the 5½-month period of October 16, 1981 to March 31, 1982 were $927.2 million and expenditures were $1,119.7 million. In the full fiscal year 1982-83, revenues were $2,258.4 million and expenditures were $2,573.4 million.

Given the Corporation's mandate to operate on a self-sustaining financial basis, perhaps the most important financial indicator contained in the financial statements is the amount of funding required from Parliament in the period. For the 5½-month period ending March 31, 1982, funding requested by the Corporation was $178 million. This represented a 40.7 per cent improvement on the maximum funding level of $300 million that had previously been established by the government for the Corporation.

For the first full year of operations ending March 31, 1983, the Corporation required taxpayer funding of $262 million against a targeted amount of $400 million. This is a 34.5 per cent improvement over the target and a 57 per cent improvement on the deficit of $608 million incurred over the preceding twelve-month period. This level of deficit is in turn a significant improvement over the deficit that, prior to incorporation, had been anticipated to approach $1 billion.

The Corporation is committed to attaining financial self-sufficiency and has agreed with the government that this will be accomplished within a framework of deficit appropriation from Parliament. The Corporation anticipates that financial self-sufficiency will be achieved in the 1986-87 fiscal year.

Deficit Funding
($Millions)

Fiscal Year	Target Funding	Actual Funding	Per Cent Improvement
Period ending March 31, 1982	300	178	40.7
1982-83	400	262	34.5
1983-84	300		

The improvement in the financial results in the first two fiscal periods can be attributed to three significant management initiatives:

(a) maintenance of volumes during a period of economic recession and increased postal rates;

(b) increased efficiency and productivity in operations;

(c) reduced expenditures and administrative improvements.

Finance

Revenue and Volume by Major Category, 1978-79 to 1982-83

	1978-79*	1979-80	1980-81	1981-82*	1982-83
Revenue ($ Millions)**					
First Class	659.7	834.2	820.6	880.5	1,231.4
Second Class	29.0	35.7	35.5	34.7	48.8
Third Class					
Unaddressed	41.1	55.1	59.0	65.9	81.6
Addressed	114.4	149.7	160.2	162.2	265.6
Fourth Class	118.5	116.5	116.8	116.2	140.0
Special Mail Services	71.8	85.4	95.7	98.2	115.2
Other	74.0	206.6	242.0	312.0	375.8
Total	1,108.5	1,483.2	1,529.8	1,669.7	2,258.4
Originating Volumes (Millions of pieces)					
First Class	3,725	3,906	3,845	3,538	3,634
Second Class	487	501	519	490	522
Third Class					
Unaddressed	968	1,075	1,172	1,217	1,237
Addressed	737	802	842	742	895
Fourth Class	62	56	54	48	50
Special Mail Services	42	42	45	43	43
Government Free Mail	35	27	38	31	37
Total Originating Mail	6,056	6,409	6,515	6,109	6,418
Total Worked Mail***	5,088	5,334	5,343	4,892	5,181

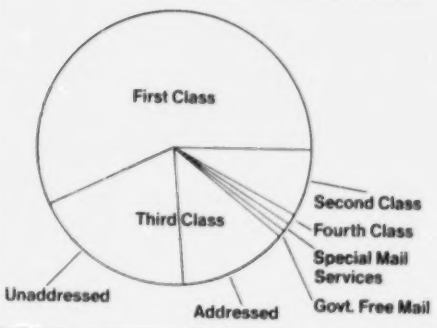
*Results in 1978-79 and 1981-82 reflect the impact of postal strikes in these periods.

**Revenue results for 1981-82 and 1982-83 are shown on an accrual basis consistent with accounting practices of Canada Post Corporation. Prior years' revenues are reported on a cash basis. Revenue results for 1981-82 are estimates only, given that conversion to Crown corporation took place in mid-year.

***Total worked mail is total originating mail less unaddressed Third Class mail

Originating volumes of mail by category 1982-83: 6,418 million pieces

First Class	**56.6** per cent
Second Class	**8.1** per cent
Third Class	
Unaddressed	**19.3** per cent
Addressed	**13.9** per cent
Fourth Class	**.8** per cent
Special Mail Services	**.7** per cent
Govt. Free Mail	**.6** per cent



(a) **Revenues and Increases in Postage Rates**

In the fiscal year ended March 31, 1983, revenues from postage of $1.9 billion accounted for over 83 per cent of the Corporation's total revenue. Originating mail volumes generated that revenue in the following proportions:

Revenue Generation	**Percentage**	
Category	**Revenue Composition 1982-83**	**Originating Volumes 1982-83**
First Class	54.5	56.6
Second Class	2.2	8.1
Third Class (Unaddressed)	3.6	19.3
Third Class (Addressed)	11.8	13.9
Fourth Class	6.2	0.8
Government Free Mail	0.0	0.6
Special Mail Services	5.1	0.7
Total Mail Revenue – Fiscal Year 1982-83	83.4	100.0
Other Revenue	16.6	

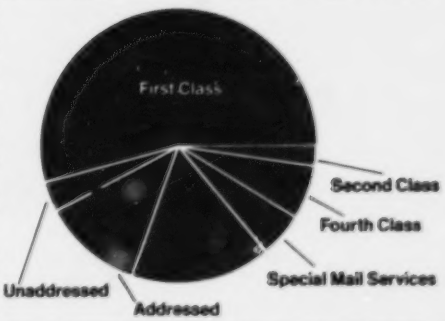
While mail volumes have shown no significant growth over the past five years, the Corporation is gratified that its enhanced marketing efforts and service improvements were able to restore volumes to pre-1981-82 strike levels. This achievement is all the more significant because it was accomplished in a period characterized by the following:

- a severe recession that affected all sectors of the Canadian economy;
- residual adverse effects of the major 1981-82 postal strike;
- market adjustments to major rate increases;
- increased competition from alternative means of hard-copy communication and the growing realm of electronic messaging.

Finance

Revenues by major category
1982-83: $2,258 million

First Class	**54.5** per cent
Second Class	**2.2** per cent
Third Class	
Unaddressed	**3.6** per cent
Addressed	**11.8** per cent
Fourth Class	**6.2** per cent
Special Mail Services	**5.1** per cent
Other	**16.6** per cent



Fiscal year 1982-83 was influenced by two increases in postal rates. On January 1, 1982, the basic letter rate was increased from 17 cents to 30 cents (the weighted average of postal rate increases was approximately 50 per cent), and on February 15, 1983, it was further increased to 32 cents (an overall average increase of six per cent). The statutory process under which the Corporation's postal rates are established is described in Note 2 of the financial statements contained in this report.

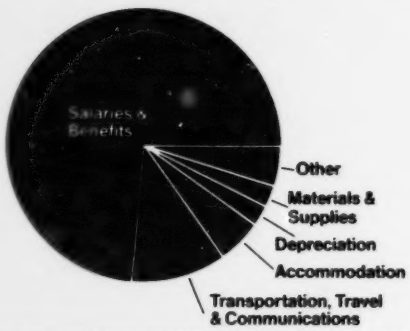
Even though the increases in postal rates since incorporation appear significant, the Corporation is encouraged because they were not as large as was forecast prior to incorporation. At that time it was believed that the initial increase in the First Class rate would have to be at least 70 per cent followed by further increases of 25 per cent to 35 per cent in each of the next two years to offset the impact of expenditure growth, and to contribute toward the reduction of the deficit, which was moving upward to $1 billion.

Two initiatives have contributed to the containment of rate levels: management has commenced a process whereby the cost of providing a postal service is being brought under control and the impact of inflation on Canada Post has been lessened.

In establishing these new rates, the Corporation adopted a market-oriented approach that included incentives for large-volume mail users. This action has increased the proportion of pre-sorted letter mail and mail with characteristics that permit the more extensive use of low-cost mechanized sortation. The incentive rates have assisted in the preservation of existing large-volume accounts and have attracted additional customers, thereby spreading the Corporation's fixed costs over a larger mail base. This benefits all customers using the postal system. The Corporation also strengthened its marketing and sales efforts considerably in 1982-83. Innovative sales programs coupled with improving service enhanced the Corporation's revenue picture.

Allocation of expenses
1982-83: $2,573 million

Salaries & Benefits	**73.2** per cent
Transportation, Travel & Communications	**11.9** per cent
Accommodation	**5.1** per cent
Depreciation	**2.6** per cent
Materials & Supplies	**2.4** per cent
Other	**4.8** per cent



Increased Efficiency and Productivity in Operations

The major components of the cost of providing postal services to Canadians are as follows:

Expenses 1982-83 ($Millions)

	Amount	Percentage
Salaries and Benefits	$1,884	73.2
Transportation, Travel and Communications	305	11.9
Accommodation	131	5.1
Depreciation	68	2.6
Materials and Supplies	62	2.4
Other	123	4.8
Total	$2,573	100.0

While it is not possible to provide comparative historical cost data because of the changes in accounting systems and other differences between the financial structure of the Post Office Department and the Canada Post Corporation, some comparative statistical data can be provided.

Finance

The cost of labour represents by far the largest segment of the total operating costs. In 1982-83, the Corporation used 62,202 person-years to run its business. Person-year utilization is shown in the following table.

Person-Year Utilization

	1978-79*	1979-80	1980-81	1981-82*	1982-83
Full-time	51,535	52,248	51,764	52,877	53,989
Part-time	5,753	5,876	5,698	5,410	5,122
Casual*	2,770	2,213	2,546	2,160	1,623
Overtime	2,195	2,089	2,569	3,203	1,468
Total	62,253	62,426	62,577	63,650	62,202

*Strike-adjusted

As the above table indicates, the Corporation has made significant progress in reducing part-time, casual and overtime labour usage. At the same time it continued the steady improvement in the levels of service. The reduction in overtime usage in 1982-83 alone is estimated to have saved approximately $28 million.

The reductions in person-year utilization were achieved through management initiatives directed at increasing the productivity of the workforce. The Corporation currently has two primary indicators to measure productivity: 1) pieces of mail processed per hour worked (mail processing); 2) ratio of points of call to hours paid (letter carrier delivery). These indicators are shown in the following table.

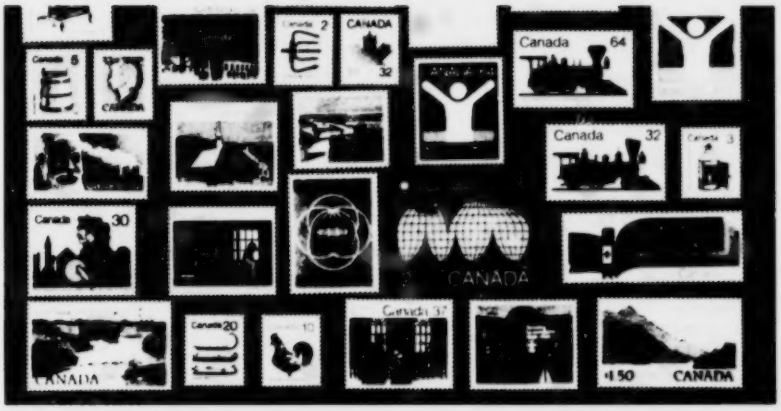
Productivity Indicators

	Pieces of Mail Processed per Hour Worked	Ratio of Points of Call to Hours Paid
1978-79*	307	1.85
1979-80	303	1.94
1980-81	308	1.90
1981-82*	310	1.89
1982-83	311	1.92

*Strike-adjusted

In the 1982-83 fiscal year, it is estimated that approximately $20 million can be attributed to cost savings resulting from the foregoing improvements in efficiency and productivity.

It is perhaps significant that when economic conditions forced many employers to use layoffs as a means of achieving financial objectives, Canada Post was able to improve on its original target without having to resort to this measure.

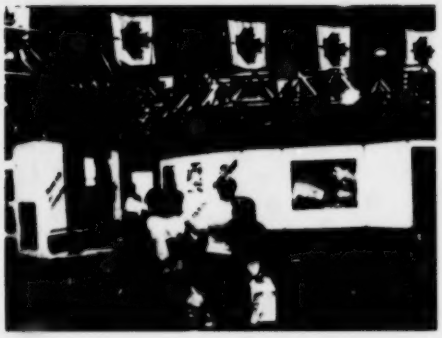


Canada Post bought a new computer centre in Ottawa (top left and right)

Sales to stamp collectors add some $20 million to revenues (centre)

Canada Post has 8,200 outlets coast-to-coast (lower left)

The Corporation participates in major exhibitions (lower right)



Finance

Reduction in Other Expenses and Administrative Improvements

Since incorporation, the management of Canada Post has devoted substantial attention to the reduction of the cost of the transportation of mail between points in Canada as well as overseas. As a result of the improvements achieved, including considerable cost reductions negotiated with major transportation contractors, the Corporation estimates that transportation savings of close to $30 million were realized in 1982-83.

In addition, emphasis has been placed on reducing the cost of operating and maintaining postal facilities. With prudent management in this area it is estimated that Canada Post saved approximately $31 million. Through a variety of management efforts including, for the first time, rigorous inventory control, the Corporation was able to achieve substantial savings of approximately $17 million on materials and supplies. In other areas a further $10 million was saved.

In total these achievements represent a saving to the Corporation of approximately $88 million in 1982-83 — savings which establish a lower cost base from which to carry forward into the future.

In 1982-83 Canada Post's capital expenditures totaled $40.4 million. During the year, construction was started on three new postal facilities in Moncton, New Brunswick, Red Deer, Alberta, and Deer Lake, Newfoundland, and a data-centre building in Ottawa was purchased for the Management Information Systems Department.

Financial Administration and Control

The Post Office Department was, in many respects, driven by the management procedures and processes used by government. Upon incorporation, Canada Post not only became directly responsible for many matters formerly handled by other departments of government, such as real property management, but was also faced with the need to institute and improve the disciplines of financial management, control, and accountability.

In view of the foregoing, therefore, the Finance and Administrative functions have necessarily been completely reorganized to provide the support services that are vital to the running of a corporation with assets totalling approximately $2.2 billion and gross annual revenue on the order of $2.3 billion. While significant progress has been made, such as the purchase of the aforementioned data centre in Ottawa to house the Management Information Systems Department and its equipment, much remains to be done. It is anticipated that it will take at least another two to three years before the Corporation can claim that it has the basic information and analytical competence that is found in corporations of comparable size and complexity.

Agency Agreements

Guidelines concerning commercial practices of Crown corporations require disclosure of sales and procurement agents and the aggregate they have received. In 1982-83 Canada Post carried out part of its commercial operations through the following means: 2,100 sub post office agents were paid $25.8 million; through sales discounts, approximately 5,000 stamp agents received $700,000; and seven foreign philatelic distributors received commissions of $160,000.

Summary

In summary, in its first year and a half, Canada Post has taken positive steps toward its objectives of better service, improved human relations, and financial self-sufficiency while establishing the foundations for a customer-oriented and businesslike Crown corporation. Over the next few years it will be building on these foundations to complete the turnaround required to meet successfully the challenges facing postal services in Canada and other advanced nations of the world.

Financial Statements

Periods Ended March 31, 1983 and 1982

Auditors' Report

The Honourable André Ouellet, P.C., M.P.
Minister responsible for
Canada Post Corporation

We have examined the balance sheets of Canada Post Corporation as at March 31, 1983 and 1982 and the statements of operations and deficit, contributed capital and changes in financial position for the year ended March 31, 1983 and for the period from October 16, 1981 (date of incorporation) to March 31, 1982. Our examinations were made in accordance with generally accepted auditing standards, and accordingly included such tests and other procedures as we considered necessary in the circumstances.

In our opinion, these financial statements give a true and fair view of the financial position of the Corporation as at March 31, 1983 and 1982 and the results of its operations and the changes in its financial position for the periods then ended in accordance with generally accepted accounting principles consistently applied.

We further report that, in our opinion, proper books of account have been kept by the Corporation, the financial statements are in agreement therewith and the transactions that have come under our notice have been within its statutory powers.

Kenneth M. Dye, F.C.A.
Auditor General of Canada

Maheu Noiseux
Chartered Accountants

Ottawa, Canada
January 20, 1984

Balance sheet

	March 31, 1983	1982
	(in thousands of dollars)	
Assets		
Current		
Cash	$ 293,312	$ 172,262
Accounts receivable		
Foreign postal administrations	77,168	76,613
Government of Canada	–	86,900
Other	2,206	2,569
Supplies	33,325	34,789
	406,011	**373,133**
Fixed (Note 5)		
Land, buildings and equipment	1,637,375	1,597,415
Less accumulated depreciation	96,766	29,481
	1,540,609	**1,567,934**
Other		
Deferred employee termination benefits (Note 3(e))	269,698	261,572
National Postal Museum (Note 6)	1	1
	269,699	**261,573**
	$2,216,319	**$2,202,640**

Approved by the Board

Chairman

Chairman, Audit Committee

	March 31, 1983	March 1982
	(in thousands of dollars)	
Liabilities		
Current		
Accounts payable and accrued liabilities	$ 62,928	$ 60,075
Salaries and benefits	45,974	47,649
Deferred revenues	108,201	92,264
Outstanding money orders	68,469	53,624
Foreign postal administrations	4,852	5,145
Savings bank and other deposits	5,887	4,676
	296,311	**263,433**
Employee termination benefits	**303,214**	**270,585**
Equity of Canada		
Contributed capital	**1,684,279**	**1,683,124**
Deficit	**67,485**	**14,502**
	1,616,794	**1,668,622**
	$2,216,319	**$2,202,640**

Contingent liabilities (Note 8)

Statement of operations and deficit

	Year ended March 31, 1983	October 16, 1981 to March 31, 1982
Revenues	(in thousands of dollars)	
Postage	$1,882,591	$ 776,481
International settlements	98,458	44,707
Philatelic and retail sales	23,084	7,301
Post Office box rentals	15,426	5,205
Money order fees	10,529	4,867
Other	8,315	1,728
	2,038,403	**840,289**
Cultural publication mailings subsidy (Note 9)	220,000	86,900
	2,258,403	**927,189**
Expenses		
Salaries and benefits	1,883,570	861,304
Transportation, travel and communications	305,047	139,652
Accommodation (Note 10(a))	130,865	2,712
Depreciation	67,690	29,499
Materials and supplies	61,988	28,418
International settlements	38,973	20,406
Professional services	30,998	10,478
Commissions and fees	27,299	12,205
Rentals, repairs and maintenance	15,037	7,005
Advertising and publications	5,171	3,172
Other	6,788	4,853
	2,573,426	**1,119,704**
Loss before Government funding	**315,023**	**192,515**
Government funding (Note 4)	**262,040**	**178,013**
Loss for the period	**52,983**	**14,502**
Deficit at beginning of period	**14,502**	–
Deficit at end of period	**$ 67,485**	**$ 14,502**

Statement of contributed capital

	Year ended March 31, **1983**	October 16, 1981 to March 31, **1982**
	(in thousands of dollars)	
Contributed capital at beginning of period	**$1,683,124**	**$ –**
Capital contributed by the Government of Canada on October 16, 1981 (Note 1)	–	1,670,660
Employee termination benefits paid by the Government of Canada,	–	7,206
Construction of buildings by the Department of Public Works (Note 10(b))	1,155	5,258
Contributed capital at end of period	**$1,684,279**	**$1,683,124**

Statement of changes in financial position

	Year ended March 31, 1983	October 16, 1981 to March 31, 1982
Working capital derived from	(in thousands of dollars)	
Capital contributed by the Government of Canada on October 16, 1981 (Note 1)	**$** –	**$**1,670,660
Government funding	262,040	178,013
Employee termination benefits paid by the Government of Canada	–	7,206
Construction of buildings by the Department of Public Works	1,155	5,258
	263,195	**1,861,137**
Working capital applied to		
Operations		
Loss before Government funding	315,023	192,515
Less items not involving an outlay of funds		
Depreciation	67,690	29,499
Employee termination benefits	24,503	9,013
	222,830	**154,003**
Net assets transferred from the Government of Canada less working capital of $109,700 (Note 1)	–	1,560,960
Additions to fixed assets	40,365	36,474
	263,195	**1,751,437**
Increase in working capital	–	**109,700**
Working capital at beginning of period	**109,700**	–
Working capital at end of period	**$109,700**	**$ 109,700**

Notes to financial statements

Periods ended March 31, 1983 and 1982

1. Incorporation

Canada Post Corporation was established by the Canada Post Corporation Act on October 16, 1981, to operate a postal service on a self-sustaining financial basis while providing a standard of service that will meet the needs of the people of Canada. The Corporation is a Crown corporation included in Schedule C to the Financial Administration Act and is an agent of Her Majesty. The Corporation is exempt from income taxes.

The Canada Post Corporation Act provided that all the property, assets, rights, obligations, and liabilities of the Post Office Department be transferred to the Corporation from the Government of Canada. The net assets, transferred on October 16, 1981, were recorded at their fair value at that date as follows:

	(in thousands of dollars)	
Current assets	$ 389,830	
Current liabilities	280,130	$ 109,700
Fixed assets	1,560,959	
Deferred employee termination benefits	245,668	
National Postal Museum	1	1,806,628
		1,916,328
Employee termination benefits liability		245,668
Contributed capital		**$1,670,660**

2. Rate regulation

Section 17 of the Canada Post Corporation Act provides that the Corporation may make regulations prescribing rates of postage that are fair and reasonable so as to provide revenue, together with any revenue from other sources, sufficient to defray the costs incurred by the Corporation in the conduct of its operations. The Corporation is required to publish each proposed regulation for interested persons to make representations to the Minister responsible for the Corporation, who thereafter submits the regulation to the Governor in Council for consideration and subsequent approval or refusal.

3. Significant accounting policies

These financial statements have been prepared in accordance with generally accepted accounting principles. A summary of the significant accounting policies of the Corporation follows:

(a) Fixed assets
The land, buildings, and equipment transferred from the Government of Canada on October 16, 1981, have been recorded at their fair value at that date, determined as follows:

Land	– market value based on existing use
Buildings	– depreciated replacement cost
Plant equipment, vehicles, office furniture, and sales counter equipment	– depreciated replacement cost or original cost less estimated depreciation

3. Significant accounting policies (cont'd)

(a) Fixed assets (cont'd)

The market value of the land and the depreciated replacement cost of the buildings transferred by the Government of Canada have been determined by independent appraisals. Land, buildings, and equipment purchased subsequent to October 16, 1981, are recorded at cost.

Certain minor equipment (mail bags, mail boxes and other) has been recorded at an estimated depreciated replacement cost of $34,640,000 at October 16, 1981. No further depreciation will be provided on this base amount. Subsequent acquisitions of such minor equipment are expensed as purchased.

Depreciation is provided on the straight-line basis over the estimated useful lives of the assets, which are generally as follows:

Buildings	10 to 40 years
Plant equipment	10 to 30 years
Vehicles	5 to 10 years
Office furniture and sales counter equipment	5 to 15 years

When major fixed assets are sold, retired, or otherwise disposed of, their cost and related accumulated depreciation are removed from the accounts and any resulting gain or loss is included in operations. The cost of repairs and maintenance is charged to expense as incurred, and those expenditures that significantly increase the capacity of an asset or extend its useful life are capitalized.

(b) Government funding

The Corporation anticipates that the funding of the deficit, referred to in Note 4, will be provided through appropriations in the next estimates laid before Parliament and, accordingly, such funding is reflected in the statement of operations and deficit in the period in which the loss is incurred.

(c) Supplies

Supplies consisting primarily of vehicle and equipment spare parts, clothing and stationery are stated at cost.

(d) Revenue recognition

The estimated postal revenues collected, for which services have not yet been rendered prior to the end of the period, are deferred and recognized as revenue in the period in which the services are provided.

(e) Employee termination benefits

Employees of the Corporation are entitled to specified termination benefits, calculated at the salary levels in effect at the time of termination, as provided for under collective agreements and conditions of employment.

Upon incorporation on October 16, 1981, the unfunded liability relating to termination benefits, which had accrued to employees of the Post Office Department, was transferred to the Corporation. The present value of the costs relating to this liability has been deferred, since such costs will be recovered from future postal revenues and/or Government funding (Note 4). The present value of the deferred costs is being amortized and charged to operations on the same basis as the liability is paid and recovered from postal revenues and/or Government funding.

3. Significant accounting policies (cont'd)

The present value of the unfunded liability for employees' termination benefits arising from current services subsequent to October 16, 1981, as determined by actuarial valuation, is recorded in the accounts and charged to operations as the benefits accrue to the employees.

The total charge against operations for benefits arising from employees' current service subsequent to October 16, 1981, and for amortization of the deferred costs relating to the October 16, 1981 unfunded liability, amounted to $36,202,000 and $17,241,000 for the periods ended March 31, 1983 and 1982 respectively.

(f) Workers' compensation
The Corporation assumes all risks for workers' compensation claims. The estimated costs of such claims, as a result of injuries on duty, are recorded as expenses in the period of injury. All payments for injuries suffered prior to October 16, 1981, by employees of the Post Office Department are the responsibility of the Government of Canada, since they are the liability of the Department of Labour.

(g) Pension plan
Employees of the Corporation are covered by the Public Service Superannuation Plan administered by the Government of Canada. The Corporation's contributions to the cost of the Plan under present legislation are limited to an amount equal to the employees' contributions on account of current service. These contributions, which amounted to $87,040,000 and $36,500,000 for the periods ended March 31, 1983 and 1982 respectively, represent the total pension obligations of the Corporation and are recognized in the accounts on a current basis. The Corporation is not required under present legislation to make contributions with respect to actuarial deficiencies of the Public Service Superannuation Account or with respect to charges to the Consolidated Revenue Fund for indexation payments under the Supplementary Retirement Benefits Act.

(h) Annual leave
Accumulated unused annual leave is recorded in the accounts as the benefits accrue to the employees.

(i) Sick leave
Employees are permitted to accumulate unused sick leave, but such leave entitlements do not vest and are dependent on future illness. Sick leave benefits are expensed as paid.

(j) Foreign currency translation
Revenues and expenses relating to transactions with foreign postal administrations are translated into Canadian dollars at the exchange rates at the time of transaction. Amounts due to or from foreign postal administrations at the balance sheet date are translated at the exchange rates prevailing at that date. Gains or losses arising from translation of foreign currency transactions are included in operations.

4. Government funding

The Canada Post Corporation Act provides that where the annual revenues of the Corporation are insufficient to permit the Corporation to pay all its operating and income charges, the amount of the insufficiency shall be included in the form of a deficit appropriation in the next estimates laid before Parliament.

By arrangement with the Government of Canada, the annual deficit appropriation comprises the loss before government funding, as reflected in the Corporation's financial statements adjusted for the difference between depreciation and capital expenditures and for the excess of the accrual for employees' current service termination benefits over the amounts paid in respect thereof.

5. Fixed assets

(in thousands of dollars)

	1983			1982
	Cost or Fair Value	Accumulated Depreciation	Net	Net
Land	$ 234,719	$ –	$ 234,719	$ 232,279
Buildings	912,124	49,192	862,932	879,354
Plant equipment	405,430	38,410	367,020	384,636
Vehicles	38,341	7,595	30,746	27,963
Mail bags, mail boxes and other	34,640	–	34,640	34,640
Office furniture and sales counter equipment	12,121	1,569	10,552	9,062
	$1,637,375	**$96,766**	**$1,540,609**	**$1,567,934**

6. National Postal Museum

The Corporation operates a museum which contains philatelic material, postal artifacts, a postal library, exhibits that trace the history of the mail, and other postal memorabilia. Since these collections, exhibits, and books are not for resale and are of undetermined value, they have been included in these financial statements at a nominal amount of $1,000.

7. Lease commitments

The Corporation leases certain facilities under operating leases which expire at various dates between 1984 and 1994. Some of these leases contain renewal options at the fair rental value at the end of the current lease term.

The Corporation's future minimum rental payments required under operating leases that have current lease terms in excess of one year as at March 31, 1983, are as follows:

	(in thousands of dollars)
1984	**$** 21,474
1985	17,799
1986	15,082
1987	11,978
1988	9,021
1989 to 1994	30,992
	$106,346

8. Contingent liabilities

Two complaints have been filed with the Human Rights Commission, alleging discrimination by the Corporation concerning work of equal value. These complaints are currently being reviewed within the Corporation, and the outcome is not presently determinable. Settlement, if any, arising from the resolution of these matters, will be recovered in future postal rates as determined in accordance with Section 17 of the Canada Post Corporation Act and/or from the Government of Canada.

9. Cultural publication mailings subsidy

The Government of Canada provides assistance to the publishing industry by making payments to the Corporation, which compensate for reduced postal revenue from that industry. Management anticipates that this assistance will continue at comparable levels for the next three years and decrease thereafter.

10. Related party transactions

The Corporation had the following transactions with related parties in addition to those disclosed elsewhere in these financial statements.

(a) Accommodation

(i) Corporation's buildings

Effective October 16, 1981, the Corporation entered into an arrangement with the Department of Public Works to manage the Corporation's real property. During the period ended March 31, 1982, all costs of operating and maintaining the Corporation's real property were charged against the parliamentary appropriations of the Department of Public Works, and have therefore not been included in these financial statements. Commencing April 1, 1982, these operating and maintenance costs, excluding grants in lieu of property taxes, plus a management fee are charged to the Corporation. Such costs amounted to $73,270,000 for the period ended March 31, 1983.

10. Related party transactions (cont'd)

(ii) Leased buildings

During the period ended March 31, 1982, the costs of leasing facilities from third parties were charged against the parliamentary appropriations of the Department of Public Works, and have therefore not been included in these financial statements. Commencing April 1, 1982, the Corporation is paying these leasing costs, which amounted to $30,550,000 for the period ended March 31, 1983.

(iii) Government of Canada buildings

The Corporation occupies certain Government of Canada buildings. During the period ended March 31, 1982, there was no charge to the Corporation for the use of these premises. Commencing April 1, 1982, the Corporation is paying for the use of these premises. Such payments amounted to $15,350,000 for the period ended March 31, 1983.

For the reasons described in (i), (ii) and (iii) above, accommodation expenses for the periods ended March 31, 1983 and 1982 are not comparable.

(b) Buildings under construction

During the periods ended March 31, 1983 and 1982, capital expenditures relating to buildings under construction at October 16, 1981, have been charged against the parliamentary appropriations of the Department of Public Works and are reflected as contributed capital in these financial statements.

(c) Financing

At the present time, the Corporation's receipts are deposited to the credit of the Corporation in the Consolidated Revenue Fund of the Government of Canada, and its expenditures are paid out of amounts held to its credit in this Fund. Where, at any time, the available revenues of the Corporation are not sufficient to pay all the operating and income charges as and when due, the Minister of Finance may, with approval, place at the disposal of the Corporation such amounts as may be required to enable the Corporation to meet all such charges. The Corporation was not charged interest, nor did it receive interest, on its balance in the Consolidated Revenue Fund.

(d) Money orders

Funds received from the issue of money orders are held to the credit of the Corporation in the Consolidated Revenue Fund of the Government of Canada until required for redemption of the money orders. Interest was not received on the funds on deposit, nor was there a charge by the Government of Canada for expenses relating to the redemption of money orders.

(e) Other

In the normal course of business, the Corporation enters into various other transactions, such as the provision of postal services and the purchase of air and rail transportation, with the Government of Canada, its agencies, and other Crown corporations.

Rapport annuel 1982-1983

Qu'est-ce que la Société canadienne des Postes?

La Société canadienne des Postes est une société d'État qui assure la cueillette, le tri et la livraison de plus de six milliards d'envois postaux chaque année à l'intérieur du Canada et entre le Canada et plus de 165 autres pays. Son appellation officielle est la Société canadienne des Postes.

Elle a été créée par une loi du Parlement canadien – la Loi sur la Société canadienne des Postes – adoptée à l'unanimité par la Chambre des communes le 14 avril 1981. Auparavant, le service postal était assuré par le ministère des Postes. Les opérations commerciales de la Société ont été officiellement inaugurées le 16 octobre 1981, jour de la proclamation de la loi.

Les Postes canadiennes constituent un élément important du secteur des transports, de la distribution et des communications au Canada. Elles livrent du courrier à quelque huit millions de résidences et de places d'affaires par tout le Canada grâce à environ 62 000 employés et au delà de 8 200 points de vente au détail situés dans plus de 6 000 localités. La Société a des revenus globaux d'environ 2,3 milliards de dollars et verse près de 1,9 milliard de dollars en salaires et avantages sociaux à ses employés.

Produits et services

Les Postes assurent huit services fondamentaux pour satisfaire aux besoins d'un marché complexe et diversifié. Ce sont:

Le courrier ordinaire: Courrier de la première classe. Service postal de base pour les lettres, cartes postales, factures, reçus et messages analogues.

Les publications: Courrier de la deuxième classe, soit les journaux et les périodiques.

Médiaposte: Courrier de la troisième classe avec ou sans adresse. L'envoi en quantité de matériel publicitaire permet d'atteindre un vaste marché de façon efficace.

Les colis postaux: Service de distribution partout au pays des colis de 500 g à 30 kg. Services de la première classe ou de la quatrième classe.

La Poste prioritaire: Messagerie offrant un service de livraison le jour suivant entre les principales villes du Canada et entre le Canada et les autres pays possédant un service analogue.

Le courrier électronique: La Société des Postes offre les services Telepost, Intelpost et EnvoyPost. Telepost permet d'envoyer des messages électroniques au Canada ou aux États-Unis, par téléphone, télex ou télégramme, reconstitués en clair et livrés par la poste à n'importe quelle adresse au Canada ou aux États-Unis. Intelpost transmet électroniquement des fac-similés de documents entre certains bureaux de postes du Canada munis de l'équipement nécessaire et certaines villes étrangères. EnvoyPost permet aux abonnés du service Envoy 100 du Réseau téléphonique transcanadien (maintenant Telecom Canada) d'atteindre toute adresse au Canada grâce au réseau de livraison du courrier.

Services spéciaux: Cartes-réponses d'affaires, courrier recommandé, livraison exprès, paquets d'argent, assurance, mandats-poste, poste certifiée, envois CR.

Service philatélique: Les Postes canadiennes émettent chaque année plus d'une douzaine de nouveaux timbres. Pour répondre à la demande des philatélistes du Canada et de l'étranger, ces timbres, en plus d'une variété de produits connexes, sont vendus par l'entremise du Service des commandes postales philatéliques ainsi que dans les centres philatéliques aménagés dans certains bureaux de poste ou en d'autres endroits.

En outre, de nombreux bureaux de poste servent de centres de distribution de formules gouvernementales comme les demandes de passeports, d'allocations familiales et de pensions de la sécurité de la vieillesse, les formules de déclaration d'impôts, etc.

Photos en page couverture – Les employés constituent la clé du succès de l'entreprise.

Table des matières

Lettre du Président du Conseil	2
Conseil d'administration	4
Introduction au rapport par le Président	6
Cadres supérieurs	8
Revue de l'année	9
Le service	12
Le facteur humain	18
Les finances	23
États financiers	31

Siège social de la
Société canadienne des Postes:

Confederation Heights
OTTAWA (Ontario)
K1A 0B1

Lettre du président du conseil

Société canadienne des postes
Canada Post Corporation

Président du conseil d'administration
Chairman of the Board

Ottawa, Canada
K1A 0B1

L'honorable André Ouellet, C.P., Député,
Ministre responsable de la
Société canadienne des postes
Chambre des communes
OTTAWA (Ontario)
K1A 0A6

Monsieur le Ministre,

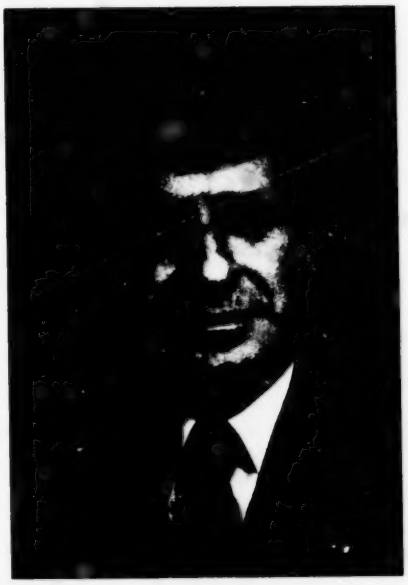
Au nom du conseil d'administration, j'ai l'honneur de vous présenter le premier rapport annuel de la Société canadienne des postes pour l'exercice financier commençant le 1er avril 1982 et se terminant le 31 mars 1983. Ce rapport inaugural comprend aussi les états financiers dressés pour la période comprise entre le 16 octobre 1981, jour de la proclamation, et le 1er avril 1982, date à laquelle a commencé le premier exercice complet, ainsi que le rapport des vérificateurs.

L'objectif primordial du rapport annuel est de tenir compte des défis que doit relever la Société par suite de sa transition d'un ministère gouvernemental en une société d'État. À titre de service postal national, la Société oeuvre avec une ardeur opiniâtre à réaliser son mandat, conféré aux termes de la Loi, qui a pour mission de créer une entreprise à vocation sociale responsable et apte à se développer sur le plan économique. Le rapport annuel démontre l'intérêt de la Société à assumer ses obligations et ses responsabilités.

C'est pour moi un privilège et un honneur que de siéger en qualité de tout premier président du conseil d'administration de la Société canadienne des postes. Je suis particulièrement heureux de faire partie d'un groupe de Canadiens dévoués, qui manifestent à la fois les compétences et le jugement solide nécessaires à la direction et à la gestion des affaires de la nouvelle entreprise d'État. Chaque membre du conseil représente une région précise du pays, dont il se fait l'écho des préoccupations particulières. Vu la diversité de leurs antécédents, ils ont ensemble un vaste savoir et une expérience étendue qui projettent des vues différentes sur l'étude des lignes de conduite touchant la Société.

Par ailleurs, nous sommes pleinement conscients que les citoyens canadiens, au service desquels nous sommes, ont placé en nous leur confiance. Aussi, en tant qu'administrateurs, nous souhaitons, tout comme eux, que le service postal assuré soit de qualité et que la Société canadienne des postes puisse s'établir comme une entreprise à la fois sérieuse et concurrentielle. Certes, la tâche est considérable, mais les mesures prises depuis le jour de la proclamation donnent des résultats fort encourageants. Un des objectifs que nous nous sommes fixés en qualité de membres du conseil est l'amélioration sensible de la qualité des services. Or, nous entrevoyons déjà cette réalisation.

Nos méthodes de cueillette de données et les exigences d'exposer les renseignements, établies par la législation créant la Société, découlent, d'une part, du besoin qu'éprouve le gouvernement de recevoir des renseignements précis et opportuns et, d'autre part, de celui que ressent le public de connaître comment les Postes canadiennes dirigent leurs affaires. Nous nous réjouissons d'avoir ainsi l'occasion de rendre compte à la fois au Parlement par votre intermédiaire, Monsieur le Ministre, et aux citoyens. À cet égard, nous avons l'intention de révéler tout renseignement pertinent, sans pour autant compromettre notre situation par rapport à la concurrence, ni nous exonérer de la responsabilité que nous avons d'exploiter notre entreprise comme un commerce.



Les objectifs atteints depuis le jour de la proclamation s'expliquent par l'intérêt, l'entier dévouement, la conscience professionnelle et l'esprit de service chez tout le personnel. Le conseil reconnaît que le personnel est le plus grand atout de la Société et il souhaite le remercier des efforts qu'il déploie. L'esprit d'équipe qui anime toute l'organisation continuera certainement à contribuer à la croissance économique et à l'amélioration de la qualité des prestations.

Le service postal est en voie de relèvement, et la Société canadienne des postes s'achemine graduellement vers l'autofinancement. Je vous l'avoue, il existe de multiples défis à surmonter; toutefois, la Société est assurément en mesure de promouvoir un dialogue à la satisfaction mutuelle de tous les intéressés.

Avec votre appui, votre collaboration et votre encouragement, le dévouement de nos employés et la participation des citoyens, nous réussirons à offrir un service postal qui répondra aux besoins croissants de la population canadienne.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération respectueuse.

Le président du conseil d'administration

René J. Marin
février 1984

L'honorable René J. Marin, OMM, CSGG, CR, CD, LLD, Ottawa (Ontario)

À titre de Juge de la Cour de comté et de la Cour de district (province de l'Ontario), il a présidé la Commission d'enquête traitant de la direction des Services de sécurité et des enquêtes au sein du ministère des Postes. Il est président du conseil d'administration de l'Hôpital général d'Ottawa et administrateur d'organismes de charité, d'associations de bienfaisance et de maisons d'enseignement.

Conseil d'administration

Claire Beaudoin, Montréal (Québec)

Membre du Conseil d'administration des Entreprises J. Armand Bombardier ltée, les Placements Bombardier ltée et de la Compagnie Montreal Trust, Madame Beaudoin est également membre du Conseil d'administration de l'Institut de recherches cliniques de Montréal.

George A. Cohon, Toronto (Ontario)

Président du Conseil d'administration, président-directeur général des Restaurants McDonald's du Canada ltée, Monsieur Cohon est le fondateur bienfaiteur de Ronald McDonald Houses du Canada, président du bureau des gouverneurs d'Exhibition Place, co-président du défilé du Père Noël du Toronto métropolitain, administrateur de l'Ontario Crippled Children's Centre, administrateur de l'université York, et il fait également partie de nombreux autres organismes et conseils d'administration canadiens.

Ronald W. Lang, Ottawa (Ontario)

Directeur, Recherche et législation, Congrès du travail du Canada, Monsieur Lang est membre du Conseil consultatif de l'École des affaires publiques et communautaires de l'université Concordia.

Donald A.S. Lanskail, Vancouver (Colombie-Britannique)

Président-directeur général du Conseil des Industries forestières de Colombie-Britannique, Monsieur Lanskail est avocat. Il a été le premier à être nommé Citoyen d'honneur, après avoir servi vingt ans comme échevin de la municipalité de Vancouver-Ouest.

Louis H. Lorrain, Hudson (Québec)

Président honoraire du Syndicat canadien des travailleurs du papier, Monsieur Lorrain oeuvre dans le mouvement syndical canadien depuis 1939. Il est aussi administrateur de Tembec Inc. et de la Fondation au Conseil de presse du Québec. Il est aussi membre du Conseil des gouverneurs de l'université McGill.

Derek Oland, Halifax (Nouvelle-Écosse)

Président et administrateur en chef de la société Moosehead Breweries Limited, Monsieur Oland est administrateur de l'Assurance Royale du Canada, de la Maritime Telephone and Telegraph Company ainsi que de l'Association des brasseurs du Canada. Il est aussi membre du Conseil des gouverneurs du Rothesay Collegiate School.

Francis J. Reidy, Moose Jaw (Saskatchewan)

Président et directeur général de la Henderson Insurance Inc. Monsieur Reidy est président de la maison Henderson Hail Agencies et il est aussi administrateur de Canassur Insurance Brokers Limited. Il compte parmi les dirigeants de diverses autres sociétés reliées à l'assurance et d'un certain nombre de petites entreprises.

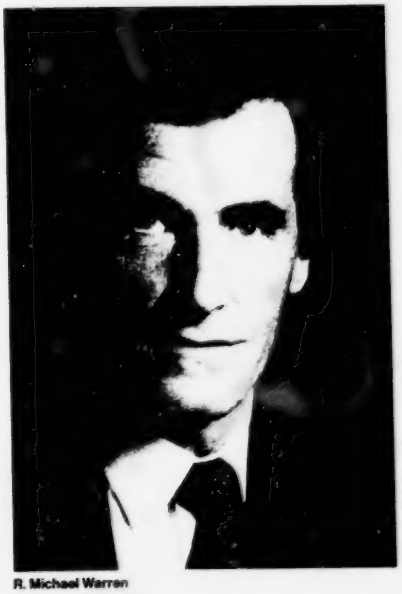
Adélard M. Savoie, OC, CR, Moncton (Nouveau-Brunswick)

Un des associés du cabinet juridique Yeoman, Savoie, LeBlanc et associés, de Moncton, Monsieur Savoie occupe l'un des postes d'arbitre que prévoit la Loi sur les relations de travail dans les services publics du Nouveau-Brunswick. Il siège au Conseil d'administration de la Central Trust Company et il est officier de l'Ordre du Canada depuis 1976.

Claire Beaudoin

George A. Cohon

Ronald W. Lang


R. Michael Warren

Donald A.S. Lanskail

Louis H. Lorrain

Derek Oland

Francis J. Reidy

Adélard M. Savoie

Lynda Margaret Sorensen

Lynda Margaret Sorensen, Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest)

Députée à l'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest et présidente du Conseil des normes du travail des Territoires du Nord-Ouest, Madame Sorensen est aussi la présidente du Comité permanent des finances et des comptes publics des Territoires du Nord-Ouest et a déjà représenté les Territoires du Nord-Ouest au sein de l'Association des consommateurs du Canada.

R. Michael Warren, Ottawa (Ontario)

Monsieur Warren est devenu le premier Président-directeur général de la Société canadienne des Postes en 1981. Il avait auparavant occupé, dans le secteur public, de nombreux postes au sein du gouvernement de l'Ontario tels que celui de sous-ministre aux ministères du Logement et du Solliciteur général, ainsi qu'au Secrétariat d'État à la citoyenneté. Il a également occupé le poste de directeur général de la Toronto Transit Commission et celui de directeur général par intérim de l'Exposition nationale canadienne. Son expérience dans le secteur privé comprend des postes dans la vente industrielle, l'industrie de la transformation de biens comestibles, ainsi que la direction de sa propre entreprise de conseil en gestion.

Introduction au rapport annuel par le Président-directeur général

La création de la Société canadienne des Postes, en octobre 1981, constituait un défi fascinant et sans précédent. En effet, il fallait transformer tout un ministère en une entreprise axée vers le client, soucieuse de ses employés et financièrement rentable.

L'ampleur de la tâche était considérable.

Non seulement le ministère des Postes avait-il accumulé un déficit frôlant le milliard de dollars, mais son rendement au cours de la dernière décennie – marquée d'interruptions du service et d'une absence de rapidité et de fiabilité – avait amené une diminution importante de la confiance du public et par conséquent la croissance de nombreuses entreprises privées ou d'ordre technologique offrant des services similaires.

Les trois principaux objectifs adoptés par la nouvelle Société étaient: un service amélioré, un meilleur climat de relations humaines au sein de l'organisation; enfin l'établissement de plans d'entreprise permettant d'atteindre l'autosuffisance financière.

Ce premier rapport annuel me donne l'occasion de décrire les progrès accomplis vers l'atteinte de ces objectifs au cours des dix-huit premiers mois d'existence de la nouvelle Société.

Le processus long et complexe consistant à distinguer entre l'actif et le passif de la nouvelle Société et ceux de l'État, de même qu'à établir un système comptable approprié, s'est soldé par la présentation du premier rapport annuel à une date ultérieure à celle prévue par la Loi sur la Société canadienne des Postes.

Les pages de ce rapport feront état des progrès notables réalisés au cours de la première phase de la transformation de ministère en société d'État.

Le service

Un grand nombre d'initiatives ont été prises au cours des dix-huit premiers mois en vue d'améliorer le service avec le résultat que la proportion de livraison à temps du courrier de toutes catégories a augmenté de façon tangible et constante.

Ainsi, par exemple, bien que notre rendement se soit amélioré de 10 p. 100 au regard du courrier de la première classe, nous ne rencontrons pas la norme 100 p. 100 du temps. Lorsqu'on traite 25 millions d'envois, comme c'est le cas chaque jour en moyenne, à la Société, un pourcentage de retard si minime soit-il dans les délais de livraison se traduit dans les faits par un grand nombre d'envois. Nous poursuivons nos efforts afin d'améliorer notre rendement.

De plus, nous avons lancé de nouveaux services et nous en avons développé ou étendu certains autres.

La Poste prioritaire, notre service de messageries, a connu de l'expansion et nous avons donné plus d'ampleur au courrier électronique; EnvoyPost s'est ajouté à nos services Telepost et Intelpost.

Nous avons aussi étendu le service de livraison du courrier à 172 000 nouvelles adresses commerciales et résidentielles d'un bout à l'autre du pays grâce à des mesures de négociation de la productivité.

Tournés vers l'avenir, nous avons établi une division de l'expansion des marchés afin [illegible]ver les moyens de mettre à profit nos actifs tels que nos vastes services de distribution [illegible]rs de vente dans toutes les localités du Canada.

Le facteur humain

Du temps du ministère des Postes, les relations patronales-syndicales étaient marquées au signe de la confrontation, des arrêts de travail et des grèves. Pour renverser cette situation, la Société canadienne des Postes, par des initiatives nouvelles, a amélioré ses relations avec les employés et leurs syndicats.

Maintenant, toute décision importante est prise après consultation préalable avec les syndicats des Postes. De plus, des représentants du monde du travail font partie du Conseil d'administration de la Société.

Nous avons inauguré des cours destinés aux surveillants pour leur apprendre à mieux motiver le personnel et à encourager le travail d'équipe. Nous travaillons également avec nos différents syndicats à développer de nouveaux programmes de santé et d'hygiène du travail.

Le rapport souligne les diverses mesures prises pour améliorer l'alchimie humaine au sein de l'entreprise, mais il ne peut pas mesurer le sentiment de fierté qui ressort des réalisations des dix-huit premiers mois et le sentiment grandissant que nous pouvons tous être gagnants si nous y mettons l'effort nécessaire et que nous manifestons une attitude positive.

L'autosuffisance financière

Le rapport annuel explique nos nombreux programmes et initiatives pour atteindre l'autosuffisance financière aussi tôt que 1986-1987.

Le point saillant de notre rendement du point de vue financier, c'est que, tout en améliorant et en développant nos services à la clientèle, et tout en misant sur de nouveaux programmes pour améliorer la qualité de la vie au travail au sein de la Société, nous avons fait en sorte de réduire la part des contribuables — qui frôlait le milliard de dollars au moment de la proclamation de la loi — à 262 millions de dollars à la fin de l'exercice financier 1982-1983. La première phase de la relance de la Société a été marquée par une augmentation des tarifs et par l'adoption de mesures visant à mieux contrôler les coûts inhérents à tout commerce.

Au cours de la prochaine phase, les Postes canadiennes feront surtout porter le poids de l'équilibre financier sur la Société elle-même plutôt que sur les épaules des usagers et des contribuables.

D'ici à 1986-1987, les subventions transitoires diminueront et disparaîtront, et les tarifs postaux futurs devront correspondre aux exigences du marché.

Cependant, au cours de cette période, la Société tirera profit des mesures prises au cours des dix-huit premiers mois de son existence en vue de réduire ses dépenses, augmenter sa productivité et accroître sa part du marché.

De nouveaux plans d'entreprise viseront à améliorer la position concurrentielle de la Société, à améliorer la productivité et à diminuer les coûts unitaires.

Nous avons encore beaucoup de chemin à parcourir pour alléger l'entreprise et devenir plus efficaces. Toutefois, les employés peuvent avec raison se dire fiers des résultats obtenus au cours de la première phase de la relance.

Le président Michael Warren avec les employés Gregory Myers et David Byng.

Je profite de cette occasion pour dire combien j'apprécie les efforts déployés par les employés des Postes canadiennes, à tous les niveaux. Nous leur sommes redevables des succès remportés durant les dix-huit premiers mois de la nouvelle société d'État.

Nous avons pris un bon départ.

En misant sur le travail et la coopération de chacun, nous réussirons à transformer la Société en un service dont tous les Canadiens pourront, à juste titre, être fiers.

Le Président-directeur général,

R.M. Warren
février 1984

Cadres de la haute direction à la Société canadienne des Postes
(au 31 mars 1983)

André Lizotte
Premier vice-président
et administrateur en chef

Stewart Cooke
Premier vice-président
chargé du Personnel et
des relations du travail

Kenneth Harry
Premier vice-président
chargé des Finances et
de l'administration

Georges Clermont, CR
Vice-président
Affaires juridiques et générales

I. W. Craig
Contrôleur

André Duval
Vice-président
Systèmes d'information de gestio

Keith Jolliffe
Vice-président
Administration

William Kennedy
Vice-président
Relations avec les employés

Henry Klassen
Vice-président
Planification financière et des tarifs

Graham McDonald
Vice-président
Services opérationnels

C. D. L. Millar
Trésorier

Larry Sperling
Vice-président
Planification et
développement de l'entreprise

Jim Taylor
Vice-président
Commercialisation et ventes

André Villeneuve
Vice-président
Communications

Paul Vivian
Vice-président
Relations du travail

George Wilton
Vice-président
Finances

Revue de l'année

Une nouvelle société d'État

La création de la Société canadienne des Postes, le 16 octobre 1981, marquait l'aboutissement de plus d'une décennie d'études gouvernementales sur le fonctionnement du ministère des Postes. Le rapport final, intitulé "Déterminants de la structure de l'organisation des Postes canadiennes", fut présenté au ministre des Postes d'alors, l'honorable Gilles Lamontagne, au mois d'août 1978. Ce rapport venait confirmer les conclusions d'études antérieures à l'effet que la meilleure structure organisationnelle pour les Postes canadiennes serait une société d'État. Une telle structure permettrait à une direction unifiée de se concentrer sur tous les aspects du service postal, plutôt que de répartir les responsabilités entre divers ministères, chacun ne se préoccupant que d'un aspect particulier de gestion.

Ainsi que l'a déclaré le dernier ministre des Postes, l'honorable André Ouellet, à l'occasion de la seconde lecture du projet de loi sur la Société canadienne des Postes, « . . . sous sa forme actuelle, le ministère des Postes doit s'en remettre à divers autres ministères. Par exemple, le ministère des Travaux publics est propriétaire des installations et en assure l'entretien; la Commission de la Fonction publique s'occupe d'engager et de congédier les employés; et le Conseil du Trésor prend les décisions finales au chapitre des négociations des conventions collectives. Le Conseil d'administration sera responsable des opérations quotidiennes de la Société canadienne des Postes. Ce changement de procédure et de responsabilité simplifiera grandement les opérations et accroîtra l'efficacité. »

La Loi sur la Société canadienne des Postes

La Loi sur la Société canadienne des Postes donne à la Société la mission d'administrer le service postal. La loi stipule que:

« La Société a pour mission:

- de créer et d'exploiter un service postal comportant le relevage, la transmission et la distribution de messages, renseignements, fonds ou marchandises, dans le régime intérieur et dans le régime international;
- d'assurer les prestations, ainsi que la réalisation et la fourniture des produits, qu'elle estime utiles à son exploitation;
- d'assurer, à l'intention ou pour le compte des administrations fédérales, provinciales, régionales ou municipales ou des établissements qui en relèvent, ou, d'une façon générale, à l'intention de quiconque, les prestations dont elle s'estime capable sans inconvénient pour la réalisation des autres objectifs de sa mission.

Revue de l'année

Dans l'exercice de sa mission, la Société, tout en assurant l'essentiel du service postal habituel:

- tient compte de l'opportunité d'adapter, qualitativement et quantitativement, ses prestations et ses produits à l'évolution de la technologie des communications;
- veille à l'autofinancement de son exploitation dans des conditions de normes de service adaptées aux besoins de la population du Canada et comparables pour des collectivités de même importance;
- tend à assurer son exploitation dans les meilleures conditions de sécurité du courrier;
- vise à assurer l'efficacité de son exploitation par un déploiement rationnel de ses moyens humains et par la stimulation de la conscience professionnelle et de l'esprit de service chez son personnel;
- met en oeuvre, pour ce qui la concerne et selon les modalités approuvées par le gouverneur en conseil, un programme de symbolisation fédérale.»

Afin que la Société soit en mesure de remplir son mandat, la Loi lui confère certains droits et responsabilités, notamment:

- la création d'un Conseil d'administration, composé de onze membres, chargé d'administrer la Société et d'établir les règlements, sous réserve de l'approbation du gouverneur en conseil;
- le privilège exclusif de la cueillette, de la transmission et de la distribution des lettres à leurs destinataires au Canada;
- l'établissement de règlements relatifs aux tarifs postaux et à d'autres questions touchant la transmission et la manutention du courrier, sous réserve de l'approbation du gouverneur en conseil;
- l'établissement de tarifs à des niveaux justes et raisonnables et qui permettent d'assurer, dans la mesure du possible, des recettes qui, jointes à celles d'autres sources, suffisent à couvrir les frais d'exploitation;
- le transfert de tous les actifs et passifs de l'ancien ministère des Postes à la Société;
- un mécanisme permettant de financer les opérations de la Société pendant la période de transition, et jusqu'à ce qu'elle devienne autosuffisante sur le plan financier, et après cette période, si besoin est;
- un mécanisme en vertu duquel les directives du ministre responsable de la Société canadienne des Postes ou du gouverneur en conseil doivent être présentées au Parlement, y compris une disposition permettant à la Société de recevoir une compensation pour toute perte subie en raison de l'exécution d'une directive semblable;
- le transfert de tous les employés du ministère des Postes à la Société et la conservation de tous les avantages reliés à leurs emplois, jusqu'à ce que ces avantages soient modifiés dans le cadre d'une convention collective ou, dans le cas d'employés non-syndiqués, en vertu d'une politique administrative.

La Loi sur la Société canadienne des Postes apparaît comme le modèle à suivre pour l'établissement de sociétés d'État, car elle reflète une nouvelle façon avant-gardiste d'assurer l'équilibre qui donne à la gestion la latitude voulue pour administrer les affaires de la Société, tout en fournissant à l'actionnaire – le gouvernement – les moyens d'en rendre compte au Parlement.

La proclamation de la Loi a marqué le point de départ de la tâche énorme visant à transformer les Postes canadiennes de ministère en société d'État. La tâche consistait à regrouper une part importante des activités gouvernementales en une entité séparée. Une tâche semblable n'avait jamais été entreprise auparavant au Canada. Dans le secteur privé, l'acquisition d'une compagnie de la taille des Postes canadiennes se serait classée au rang de l'une des plus grandes acquisitions du genre de l'histoire.

La naissance de la Société canadienne des Postes

Le 16 octobre 1981, la Société canadienne des Postes devenait propriétaire d'actifs fixes évalués à 1,56 milliard de dollars, comprenant quelque 2 200 immeubles, dont 29 grands établissements mécanisés dotés d'un matériel de pointe pour le tri du courrier et 115 000 mètres de tapis roulant, 3 500 véhicules et 1,6 million de boîtes postales. En plus de ces actifs, la Société prenait en charge les baux de plus de 1 100 immeubles et reconduisait les ententes passées avec quelque 2 100 personnes pour l'exploitation de bureaux auxiliaires. En tout, la Société canadienne des Postes avait et continue toujours d'avoir plus de succursales que toutes les banques à charte canadiennes réunies.

En plus de ces actifs fixes, la Société acquérait de l'État un actif à court terme de l'ordre de 390 millions de dollars. Cet actif comprenait 153 millions de dollars en espèces, une créance de 190 millions de dollars et des dépenses payées d'avance et des fournitures de 47 millions de dollars. On comptait dans les sommes transférées un montant de 66 millions de dollars correspondant aux mandats-poste en circulation. On émet chaque année des mandats-poste dont la valeur nominale totale atteint près de 1,3 milliard de dollars.

En contrepartie de l'actif à court terme, on retrouvait des dettes à court terme d'environ 280 millions de dollars, contractées dans l'exploitation normale du service postal. Ces dettes furent également transférées à la Société en vertu de la Loi sur la Société canadienne des Postes. Le fonds de roulement de la Société, lors de sa création, était donc d'environ 110 millions de dollars.

Le principal élément de passif à long terme porté au bilan initial de la Société se rapportait aux avantages de départ à verser aux employés, qui avaient alors une valeur actualisée de quelque 245 millions de dollars. Cette obligation découlait des dispositions des diverses conventions collectives et elle fut transférée à la Société conformément à la Loi. Cette somme sera acquittée au fur et à mesure que les employés quitteront la Société et elle sera recouvrée à même les recettes provenant des usagers, ou grâce à des crédits votés par le Parlement. Il importe de noter que la Société et le gouvernement en ont conjointement la responsabilité.

La valeur que représentent 62 000 employés qualifiés, les connaissances pratiques d'un personnel de gestion expérimenté et la capacité établie d'offrir un service postal à tous les Canadiens n'apparaissent pas au bilan. Ces éléments sont néanmoins plus importants que tous les actifs fixes et les considérations financières.

Le service

La nouvelle organisation s'était donnée comme priorité immédiate d'accroître la rapidité et la fiabilité des services offerts à la population.

Programmes-éclairs

Six programmes-éclairs ont été lancés afin de corriger les lacunes les plus évidentes et les plus graves, en attendant que des solutions à long terme y soient apportées. Les programmes-éclairs comprenaient: l'élimination des fourvoiements, soit des erreurs dans les adresses et dans le tri; l'amélioration du réseau d'acheminement du courrier au plan national, afin de le rendre plus expéditif et plus efficace; l'amélioration des procédures de conditonnement et de manutention du courrier de la deuxième classe – les périodiques – dans le but de donner une plus haute priorité à cette catégorie de courrier; une attention particulière à l'amélioration de plusieurs établissements-clés de traitement du courrier; l'accroissement du contrôle de la qualité dans tous les aspects des opérations, depuis les machines de tri du courrier jusqu'aux quais de chargement; enfin, une attention particulière portée à remettre sur la bonne voie les envois postaux mal acheminés.

Parallèlement, on décidait de produire, sur une base régulière, et pour la première fois dans l'histoire des Postes, des rapports publics sur le rendement du courrier de la première classe, démontrant par là les améliorations apportées dans le service à la clientèle. Certains des tests sur lesquels ces rapports étaient fondés ont été menés selon des barèmes établis bien avant la création de la Société. D'autres ont été effectués de concert avec de gros clients dont les fortes quantités de courrier se prêtaient à l'évaluation de la rapidité et de la fiabilité des services offerts par la Société.

Amélioration du rendement

Les rapports de rendement indiquent qu'à l'échelle nationale, le nombre d'envois de la première classe livrés à temps est passé de 79 p. 100 en octobre 1981 à 89 p. 100 à la fin de l'année financière 1982-1983. Des améliorations ont été constatées dans les différentes classes de courrier et sur les principaux parcours. Entre Montréal et Toronto, par exemple, le pourcentage des livraisons effectuées à temps est passé de 74 p. 100 en mars 1982 à 86 p. 100 en mars 1983 – progrès substantiel en vue de l'atteinte d'un niveau de rendement acceptable. On souligne également des améliorations importantes sur d'autres parcours. Les données du service entre Toronto et Vancouver indiquent une amélioration de 83 à 94 p. 100 pour la même période, et la liaison Calgary-Edmonton, qui avait enregistré deux ans plus tôt son niveau le plus faible à 57 p. 100, a atteint un niveau record de 97 p. 100 en mars 1983.

Le présent rapport comprend des données sur le rendement de cinq catégories de courrier: objets courts et longs de la première classe – expression de la poste pour désigner les lettres de dimensions normales; les objets surdimensionnés de la première classe – les lettres de grand format; les colis, Telepost et la Poste prioritaire.

(a) **Courrier de la première classe**

Le tableau des objets courts et longs de la première classe comprend le rendement du courrier local et du courrier d'acheminement. Le courrier local comprend les envois distribués dans le lieu d'origine ou dans la même zone urbaine; le courrier d'acheminement, ce sont les envois expédiés à l'extérieur de la ville. Pour le courrier local, les normes de la première classe exigent la livraison du courrier le lendemain de la réception 95 p. 100 du temps. Pour le courrier d'acheminement, les normes exigent la livraison en dedans de deux jours 90 p. 100 du temps, à l'exception de certaines liaisons est-ouest entre endroits éloignés, en raison des fuseaux horaires différents; la norme est alors de trois jours (voir tableau 1).

Le rendement du courrier surdimensionné était mesuré tous les trimestres, au début; la fréquence est devenue mensuelle. Les résultats ont commencé à manifester des signes d'amélioration, grâce aux mesures dont il a été question plus haut. De plus, un programme a été lancé afin d'amener les clients à indiquer la catégorie de courrier sur leurs envois. Sans une indication semblable, une bonne part de ce genre d'envois ne recevait pas de traitement prioritaire (voir tableau 2).

(b) **La poste aux colis**

Les normes de la poste aux colis varient d'une journée pour les colis destinés à la même zone urbaine à treize jours pour les plus longs parcours. Les colis de la première classe jouissent des mêmes normes que le courrier-lettre de la première classe. Le courrier de la quatrième classe est transporté par voie de surface plutôt que par voie aérienne et le temps du voyage est compris dans les délais de livraison. Bien que le rendement de la poste aux colis ne soit pas encore au niveau désiré, le progrès est sensible. Cette tendance devrait se poursuivre (voir tableau 3).

TABLEAU 1

Rendement du service – Courrier de la première classe court et long
Courrier national – Courrier local et d'acheminement

Pourcentage livraison à temps

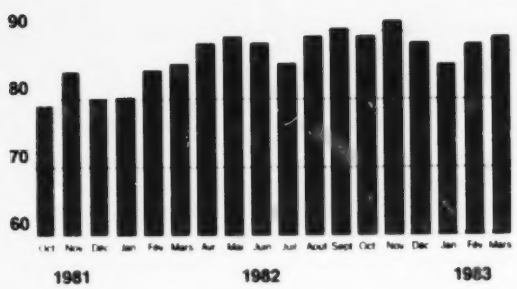


TABLEAU 2

Rendement du service – Courrier de la première classe surdimensionné
Courrier national – Courrier local et d'acheminement

Pourcentage livraison à temps

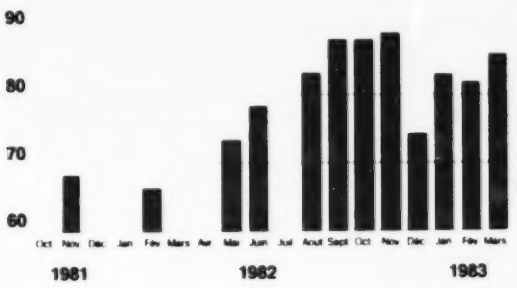


TABLEAU 3

Rendement du service – La poste aux colis
Envois locaux et d'acheminement

Pourcentage livraison à temps

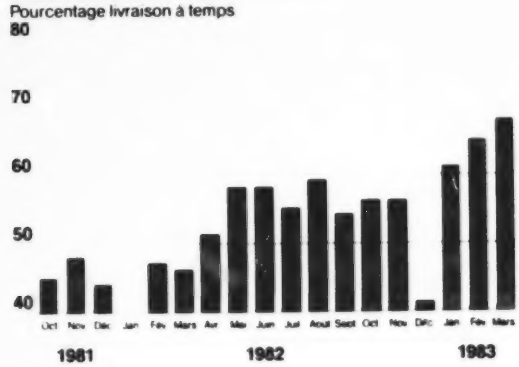
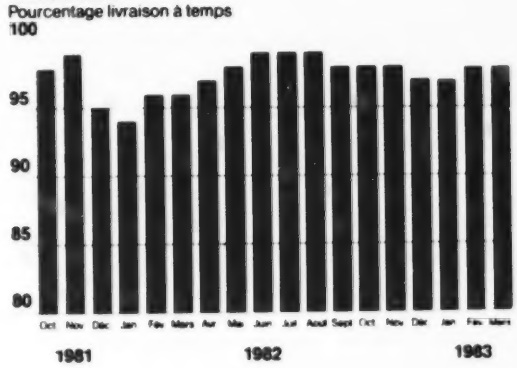


TABLEAU 4

Rendement du service
Poste prioritaire

Pourcentage livraison à temps



(c) **Telepost**

Les messages Telepost sont transmis électroniquement d'un endroit à l'autre au pays jusqu'au bureau de poste le plus près du destinataire. La distance n'affecte donc pas ce genre de courrier comme dans le cas des lettres. La norme de base est la livraison le jour ouvrable suivant. Toutefois, un message Telepost avec livraison exprès doit être livré le jour même, compte tenu de l'heure de réception du message à expédier. Le service Telepost ordinaire maintient un taux de rendement variant entre 95 et 99 p. 100. Le service plus exigeant de la livraison exprès fait que le taux de rendement, quoique demeurant dans les environs de 95 p. 100, est un peu plus faible que le service Telepost ordinaire.

(d) **Poste prioritaire**

La Poste prioritaire, le service de messageries des Postes canadiennes, a été lancée en 1979. Elle offre un service de livraison de lettres et de colis le lendemain de la mise à la poste dans la plupart des villes canadiennes. Chaque envoi est suivi afin de maintenir des normes aussi élevées que celles des compétiteurs dans ce domaine (voir tableau 4).

Réduction du temps de transport

Le transport du courrier entre diverses villes canadiennes a fait l'objet d'une étude à la suite de laquelle des modifications ont été proposées pour 102 liaisons. Il en est résulté une réduction de 30 p. 100 du temps de transport entre les grandes villes. En partie, cela a été réalisé en utilisant davantage le transport routier plutôt que ferroviaire nous libérant ainsi des contraintes horaires des chemins de fer, éliminant les arrêts non essentiels et ajustant les horaires de transport aux périodes de pointe du courrier.

La Société a aussi collaboré étroitement avec les gros expéditeurs de courrier, dont les maisons de publication et les compagnies de publicité directe, afin de trouver des moyens qui leur permettraient de tirer davantage profit des systèmes mécanisés de tri. Il en est résulté un meilleur service aux usagers aussi bien que des efforts moindres pour rendre le courrier à destination.

Expansion du service de distribution

Les Postes canadiennes ont donné plus d'ampleur au service de distribution du courrier au cours des dix-huit premiers mois en offrant le service par facteur à 172 309 résidences ou places d'affaires additionnelles. Cette expansion fait suite à une entente sur la productivité intervenue avec les facteurs. Il en est fait état avec plus de détails à la section du rapport intitulée: "Le facteur humain".

Croissance de la Poste prioritaire

Le service de messageries de la Société canadienne des Postes, connu sous le nom de Poste prioritaire, a été étendu à 24 autres villes du pays. Le service rejoint également 13 autres pays ou les administrations postales fournissent un service semblable sous une variété de noms. Grâce à un taux de livraison à temps de 98 p. 100, et de dynamiques campagnes de vente, la Poste prioritaire a connu l'expansion la plus rapide du pays dans le domaine des messageries. La Poste prioritaire a élargi son champ d'activités, afin d'être plus accessible aux utilisateurs à contrat et aux usagers occasionnels. On a également mis au point des programmes visant à améliorer et à accroître le service.

Développement de nouveaux marchés

Un important pas a été franchi par la création d'une division de l'expansion des marchés qui doit rechercher les possibilités d'offrir de nouveaux produits et services. C'est un élément essentiel du succès futur et de la longévité de l'entreprise. Dès la formation de la nouvelle Société, on a reconnu une double menace au service postal traditionnel; d'une part, de nouveaux-venus sur le marché des communications; de l'autre, le développement de nouveaux systèmes de traitement de l'information rendus possible par le mariage de l'ordinateur et de la technologie des télécommunications.

La Poste prioritaire, service de messageries en pleine expansion (à gauche)

Le service à domicile d'un océan à l'autre (en bas, à gauche)

Huguette Taillon applique un code aux lettres (ci-bas)

Plus de huit millions de domiciles et places d'affaires desservis (en bas, à droite)

Le service

Plutôt que d'adapter ses systèmes à la diminution du nombre d'envois, la Société a cherché à accroître la quantité d'envois pour maximiser l'utilisation du service postal dans lequel les Canadiens ont tant investi au cours des années.

En réponse aux questions soulevées par les consommateurs, la Société a obtenu une définition juridique du terme «lettre» se rattachant au privilège exclusif de relever, de transmettre et de distribuer des lettres, tel que stipulé par la Loi sur la Société canadienne des Postes. Cette définition résulte de discussions tenues avec des consommateurs et divers groupes d'intérêt dans le but de garantir que le besoin d'un revenu minimum permettant d'assurer l'universalité d'un système postal soit contrebalancé par les percées dans un marché très compétitif et la multiplicité des services offerts par le secteur privé.

Le principe de base de la politique d'expansion des Postes est d'attirer une plus grande quantité d'envois et de diversifier les services, en vue d'assurer des revenus qui permettront le maintien du service postal universel à un coût acceptable pour la population. La Société canadienne des Postes veut assurer la viabilité du système postal en faisant la conquête de nouveaux marchés grâce à des produits qui soutiennent la concurrence.

Au chapitre des réussites, au cours des dix-huit premiers mois, on signale la reprise grâce à de meilleurs prix et un meilleur service, de la distribution des factures que certaines compagnies de services publics avaient confiée à d'autres modes de distribution. Les Postes canadiennes ont également tenté, avec la compagnie d'électricité de Markham, en Ontario, un essai pilote de lecture des compteurs par les facteurs au cours de leur itinéraire de distribution du courrier. On songe à d'autres façons de mettre à contribution le fait que notre service de distribution rejoint pratiquement toutes les résidences et les maisons d'affaires au Canada chaque jour ouvrable. On veut aussi profiter du fait que les Postes possèdent le plus vaste réseau de vente au détail au Canada, ayant des établissements commerciaux dans plus de 6 000 localités.

Le courrier électronique

Le courrier électronique est l'un des secteurs dans lesquels la Société canadienne des Postes est déjà active. Au cours de ses dix-huits premiers mois, la Société a mis au point des plans en vue d'étendre la portée du service Intelpost qui permet de transmettre électroniquement des documents entre des bureaux de poste canadiens munis du matériel approprié, et Londres, Amsterdam, Berne et d'autres villes d'Europe. On a également étendu les services de Telepost et créé, en mars 1983, le nouveau service EnvoyPost en collaboration avec le Réseau téléphonique transcanadien, aujourd'hui Telecom Canada. EnvoyPost permet aux abonnés du service Envoy 100 de Telecom Canada d'atteindre toute adresse au Canada par l'intermédiaire du réseau de livraison de la Société.

Les services de philatélie

La Société a tenté de créer de nouvelles sources de revenus en améliorant ses services de philatélie. Chaque année, des timbres commémoratifs sont émis en l'honneur d'individus et d'organismes qui ont marqué le domaine des arts, de la culture et de l'économie ou pour célébrer certains événements ou les splendeurs des richesses naturelles du pays.

Afin de répondre aux exigences d'un marché qui déborde nos frontières, la Société met à la disposition des philatélistes des plis premier jour, des enveloppes oblitérées le jour même de l'émission, et un éventail de produits tous aussi attrayants les uns que les autres, conçus pour accroître l'intérêt des collectionneurs envers la philatélie canadienne. Les recettes dans ce domaine s'élèvent à quelque vingt millions de dollars annuellement.

La Collection souvenir de 1982 portait sur l'ensemble des timbres à l'état neuf émis au cours de l'année, leur cadre de références ainsi que les détails techniques propres à chacun d'eux. Elle a remporté trois prix et s'est vendue à quelque 80 000 exemplaires, faisant de cette collection un des ouvrages les plus vendus au Canada. Ainsi, la Société des graphistes du Québec décernait son Prix d'excellence (premier prix) à cette Collection souvenir lors du Concours des arts graphiques 1983 de Montréal, tout comme l'American Institute of Graphic Arts et l'Art Directors Club de New York honoraient celle-ci respectivement d'un certificat d'excellence et d'une mention.

Dans le cadre du Programme de décentralisation des services du gouvernement fédéral, les dispositions sont prises pour déménager le Service des commandes postales philatéliques d'Ottawa à Antigonish (Nouvelle-Écosse). Ce projet est subventionné par le gouvernement fédéral et fait partie du programme visant à stimuler l'économie de certaines régions en y apportant des activités qui y créeront de l'emploi.

Parmi les personnes, organismes et événements qui ont fait l'objet d'émissions de timbres commémoratifs pendant la période du 16 octobre 1981 au 31 mars 1983, notons: l'ancien gouverneur général du Canada, Jules Léger, Terry Fox, le rapatriement de la Constitution canadienne, le Centenaire de Regina, l'Armée du Salut, l'Année mondiale des communications, le Jour du Commonwealth et les Régates Royal Canadian Henley. Cinq timbres reproduisant d'autres vignettes à caractère historique ont été émis à l'occasion de la tenue de l'Exposition philatélique mondiale de la jeunesse au Canada. D'autres timbres portaient sur les avions de brousse et les avions de transport, les objets du patrimoine canadien, le parc national des Lacs Waterton et des scènes de la Nativité. Des cérémonies appropriées ont marqué chaque lancement de timbres dans les lieux et endroits où les personnes et les organismes honorés se sont distingués.

Deux timbres émis au cours de l'exercice ont été primés au Art Directors Exhibition, de Toronto. On a ainsi marqué en quelle haute estime on tient les normes d'excellence des Postes canadiennes dans la préparation de leurs timbres. Le timbre marquant le centenaire de l'Armée du Salut a obtenu le Merit and Silver Award (le prix d'argent et la mention) et le timbre soulignant le centenaire de Regina a obtenu le Merit Award (une mention).

Pour marquer le souci que la Société canadienne des Postes porte à la philatélie, la Société administre le Musée national des Postes, dont elle est le propriétaire, à Ottawa. Le musée abrite la collection nationale de timbres-poste, un nombre impressionnant d'objets de patrimoine reliés à la poste et des oeuvres d'art originales reproduites sur des timbres canadiens au cours des ans. Au cours de l'exercice, quelque 47 000 personnes ont visité le musée. On y recueille et conserve de nombreux objets se rapportant au service postal canadien depuis ses tout débuts jusqu'à ce jour.

Deux comités consultatifs ont été créés afin d'assister la direction au sujet des timbres-poste et du musée; l'objectif visé est que le programme philatélique et le musée répondent aux besoins des clients et reflètent adéquatement le caractère social des Postes. Le Comité consultatif sur le choix des timbres-poste recommande au Ministre responsable de la Société canadienne des Postes les sujets et les designs des timbres; d 'autre part, le Comité consultatif du musée apporte des recommandations à la direction du musée quant aux programmes et aux politiques mettant en évidence la capacité du musée de remplir sa mission. Les deux comités sont formés de citoyens possédant une formation et des origines différentes afin de concilier des points de vue des plus variés.

Le facteur humain

Depuis ses tout premiers jours, la Société canadienne des Postes reconnaît, à titre d'entreprise de service, qu'il est primordial de pouvoir compter sur ses employés, et elle admet que leur rendement est le facteur le plus important de son succès.

Les états financiers révèlent que, de chaque dollar dépensé par la Société, plus de 0,73 $ vont aux employés sous forme de salaire ou d'avantages sociaux. Ce pourcentage est sensiblement plus élevé que celui qu'on trouve dans d'autres industries et démontre que le service postal est une entreprise qui exige de grands effectifs.

Cette reconnaissance de l'importance de l'aspect humain aux Postes a entraîné la participation des syndicats dans le processus d'élaboration des politiques et de prise de décisions, à un degré jusque là inégalé dans l'industrie au Canada.

Participation des syndicats et consultation

Le Conseil d'administration de la Société est composé de 11 membres. Ils reflètent fidèlement la mosaïque canadienne, y compris le monde du travail. Les divers points de vue ont donc voix au niveau de la prise de décision qui va au delà des dispositions des conventions collectives. Ce procédé donne aux syndicats et aux associations qui représentent les employés des Postes l'occasion de participer de façon importante au processus de prise de décision.

Les syndicats et associations reconnus comme unités de négociation pour les employés des Postes sont:

Syndicats et associations des employés de la SCP	Nombre approx. d'employés
L'Association des officiers des Postes du Canada (AOPC)	4 250
L'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints (ACMPA)	9 250*
Le Syndicat des postiers du Canada (SPC)	25 000
L'Association des économistes, sociologues et statisticiens(nes) (AESS)	23
La Fraternité internationale des ouvriers en électricité (FIOE)	70
L'Union des facteurs du Canada (UFC)	21 000
L'Institut professionnel du service public du Canada (IPSP)	250
L'Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC)	6 000

***y compris près de 2 000 employés à temps partiel**

Toutes les décisions importantes concernant les politiques font l'objet de consultation. Ainsi en a-t-il été pour le plan d'entreprise, la définition du terme «lettre» et la réorganisation des structures administratives. Il en est ainsi également pour les questions de santé et de sécurité au travail, sujet de coopération traditionnelle entre syndicats et direction.

Griefs

Au cours de la même période, la direction de la Société a également pris des mesures pour simplifier la procédure de règlement des griefs et en éviter les causes. C'est ainsi que, dans le cadre de l 'amélioration générale des procédures administratives, une grande priorité a été accordée à l'élimination des erreurs dans les listes de paye.

Programmes de santé et de sécurité au travail

On a accordé une importance particulière aux programmes de santé et de sécurité au travail s'adressant aux employés.

Au cours des dix-huit premiers mois d'exploitation sous le régime de société d'État, on a prévu ou pris des mesures dans les domaines de la sécurité, de l'hygiène industrielle, de la santé au travail, des relations avec la Commission des relations du travail et des programmes d'aide aux employés qui fournissent des services de counselling ou des programmes d'aide directe aux employés qui font face à des problèmes personnels.

Le problème le plus important auquel les syndicats et la direction ont dû s'attaquer dans le domaine de la santé au travail a été l'enlèvement de l'isolant à l'amiante au Terminus postal d'Ottawa. Au moment de la construction du bâtiment, on avait eu recours à l'amiante comme isolant, conformément aux directives de sécurité en vigueur à l'époque, pour protéger l'édifice et ses occupants du feu. Cependant, des recherches effectuées par la suite ont révélé que la présence de particules d'amiante dans l'air pouvait causer des problèmes de santé.

Faire disparaître l'amiante en toute sécurité, tout en poursuivant les opérations à la principale succursale postale de la région de la Capitale nationale, représentait un défi que le Comité patronal-syndical a réussi à relever. Ensemble, les deux parties ont établi un mode de consultation et d'exécution qui pourra servir de modèle à d'autres employeurs faisant face à un problème semblable.

De plus, les syndicats et la direction se sont rencontrés pour dresser les grandes lignes d'un programme de santé et de sécurité au travail et ont adopté plusieurs mesures visant à réduire le nombre d'accidents aux Postes canadiennes.

On a tout d'abord établi un système qui définit mieux les responsabilités en matière de santé et de sécurité. Les chefs hiérarchiques sont maintenant directement responsables de la sécurité dans leur milieu de travail. Au cours du premier exercice financier complet, le taux moyen d'accidents au travail est passé de 18,81 à 17,03 par 100 employés. Bien que ces progrès soient encourageants, il reste encore beaucoup à faire pour réduire le nombre d'accidents reliés à la manutention du courrier.

Amélioration de la qualité de vie au travail

Afin de hausser le niveau de satisfaction des employés au travail, la Société a cherché le concours des syndicats de façon à pouvoir changer les anciennes attitudes et les situations négatives en milieu de travail. On a ainsi mis à l'essai des programmes donnant aux employés un plus grand contrôle sur leurs horaires quotidiens.

Amélioration de la communication avec les employés

Une attention toute particulière a été accordée aux programmes d'information destinés aux employés. On a mis en place les véhicules qui répondent aux désirs des employés d'être bien informés sur ce qui se passe dans leur milieu de travail. On a également établi les mécanismes qui permettent aux employés de réagir et d'exprimer leurs vues. On a remis à chacun des employés, au moment de l'anniversaire de la proclamation de la Société en octobre 1982, une brochure intitulée "Notre entreprise, un an plus tard", rapportant bon nombre des réalisations de la première année et leur faisant part des projets à venir. La brochure renfermait une carte-réponse que les employés pouvaient faire parvenir au Président s'ils avaient des points à éclaircir.

Cette publication a été si bien accueillie qu'on en a préparé une seconde intitulée "Réponse", pour répondre aux questions les plus fréquemment posées. On a également élaboré un programme plus efficace de communications internes dans le but de répondre au besoin d'information manifesté par les employés.

Le Président et d'autres membres de la haute direction ont également effectué des tournées des bureaux et des installations, pour rencontrer personnellement les employés et discuter avec eux.

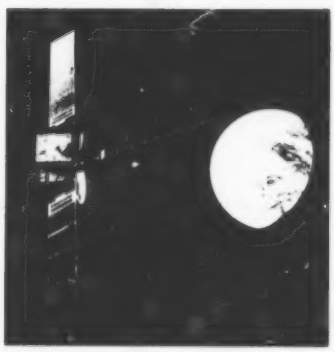
Le facteur humain

En milieu de travail
(à gauche).

Du décor au temps
des Fêtes
(à gauche, au centre).

Intelpost par satellite
(au centre).

Boîte aux lettres
du Père Noël
(à droite, au centre).



Le facteur Régis Rapatel
accueille des visiteurs
aux Postes (à droite).

Reflet de l'histoire
au Musée des Postes
(à gauche).

Réduction du nombre de jours-personnes perdus

Au chapitre des interruptions de travail, il semble que les employés étaient prêts à donner une chance à la nouvelle Société cherchant à établir un meilleur climat de travail. Au cours de l'année 1982-1983, on n'a compté que 229 jours-personnes perdus comparativement à 5 255 en 1980-1981. On choisit 1980-1981 pour fins de comparaison parce que, cette année-là, il n'y a eu aucune grève nationale et les journées perdues sont imputables à quelques conflits isolés au niveau local ou régional, souvent dus à une mauvaise communication. Les données sont les suivantes:

Année	Jours-personnes perdus en raison de conflits de travail
1978-1979	158 421
1979-1980	1 807
1980-1981	5 255
1981-1982	663 155
1982-1983	229

Négociation des conventions

Une bonne partie du nouveau rôle de la Société consistait à réunir les ressources nécessaires pour assurer les relations patronales-syndicales et les services du personnel qui relevaient auparavant d'autres ministères du gouvernement.

On a mis sur pied une direction du Personnel et des relations de travail, et sept conventions ont été signées avec les syndicats au cours des dix-huit premiers mois. Parmi celles-ci, on compte une entente sur la productivité avec l'Union des facteurs du Canada qui a permis à la Société d'offrir un service de livraison à 136 600 des 172 309 adresses supplémentaires notées précédemment et ce, avec le même effectif. En retour, on a accordé aux facteurs des avantages salariaux et un régime d'assurance dentaire.

Des conventions collectives ont également été signées avec l'Association canadienne des maîtres de postes et adjoints (ACMPA), l'Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC), l'Association des officiers des Postes du Canada (AOPC), l'Institut professionnel du service public du Canada (IPSP) et la Fraternité internationale des ouvriers en électricité (FIOE). De plus, nombre de problèmes soulevés lors des dernières séances de négociation avec le Syndicat des postiers (SPC) ont été résolus, les problèmes non réglés ayant été soumis à la médiation exécutoire selon le désir des deux parties.

Création d'une équipe de gestion

La création d'une équipe de cadres supérieurs a été un élément de base dans l'établissement de la nouvelle Société. Cette équipe a pour mission de transformer l'ancien ministère en une organisation plus commerciale et concurrentielle possédant les aptitudes nécessaires pour s'occuper de tâches qui étaient auparavant dévolues à d'autres services gouvernementaux.

Pour constituer cette équipe, la Société canadienne des Postes a recruté, des secteurs publics et privés, des cadres qui sont venus se joindre à ceux qui étaient déjà engagés dans la gestion de la Société.

Programmes de formation

Dans le cadre d'un programme de perfectionnement des cadres, on a mis au point des cours s'adressant particulièrement à ceux qui doivent s'occuper de la supervision quotidienne des employés.

Le facteur humain

On a élaboré d'abord un programme à l'intention des 4 000 superviseurs de la Société – un des plus importants du genre au Canada – programme que nous voulons poursuivre à l'avenir. Nous ne visons pas seulement à améliorer les aptitudes et les connaissances des superviseurs en matière de gestion, mais également à souligner la nécessité de modifier en profondeur les attitudes nécessaires pour motiver les employés au sein d'une société dynamique et concurrentielle.

On a également créé des programmes à l'intention des cadres intermédiaires et supérieurs afin d'aider à la planification des plans de carrière de personnes qualifiées et de répondre ainsi aux besoins futurs en matière de personnel de gestion.

Les départs naturels tiennent lieu de mises à pied

L'une des exigences auxquelles la Société canadienne des Postes doit faire face pour devenir une entreprise sociale viable est de pouvoir équilibrer personnel et quantité de courrier. Cette exigence a constitué un défi pour la Société au cours des dix-huit premiers mois de son existence en raison du climat économique qui a forcé plusieurs employeurs du secteur privé et du secteur public à avoir recours aux mises à pied pour réaliser les économies nécessaires.

Soucieuse de la rareté d'emplois disponibles sur le marché du travail, la Société a préféré avoir recours aux départs naturels plutôt qu'aux mises à pied pour atteindre son objectif, sans pour autant nuire aux personnes déjà à son emploi. À la Société, les départs naturels correspondent à la réduction du nombre total d'employés en raison d'un départ par exemple et à l'abolition subséquente d'un poste, soit directement, soit indirectement. Cela comprend également les postes abolis en raison de mutations, de promotions et de modifications de statut, à savoir de temps partiel à temps complet, ou d'affectation à terme à une affectation pour une période indéterminée.

Chaque année, un grand nombre de postes deviennent libres au sein de la Société. Ceci permet à la direction, compte tenu des diverses conventions collectives, d'avoir recours aux départs naturels pour réduire le nombre de postes.

Nous espérons que la proche collaboration entre la direction, les syndicats et les employés nous permettra de continuer d'agir de la sorte en assurant ainsi une protection importante aux employés actuels des Postes et en évitant les conséquences négatives sur le service.

Les activités des employés

Les employés de la Société canadienne des Postes font preuve d'un engagement social qui dépasse les cadres du service postal lui-même.

Le programme «Alerte» a connu de l'expansion. Dans le cadre de ce programme, les facteurs dans leur ronde s'engagent à signaler aux autorités compétentes des anomalies en rapport avec les personnes âgées ou handicapées qui vivent seules. Grâce à ce programme, plusieurs personnes malades ou blessées ont eu la vie sauve ou ont pu recevoir à temps des soins médicaux.

Les employés de la Société ont en outre élargi la portée d'un programme amorcé au Québec et visant à répondre aux lettres envoyées au Père Noël par les enfants. Plus de 3 900 employés des Postes ont participé à ce programme pendant leur temps libre avant Noël 1982, faisant parvenir, avec l'aide de volontaires, plus de 457 000 réponses à des jeunes du Canada et de l'étranger.

Au Québec, les employés ont également organisé la Semaine des gens de la Poste, pendant laquelle on s'adonne à un grand nombre d'activités sociales pour souligner les activités de la Société et de ses employés. Le programme permet également de recueillir des fonds pour un éventail d'oeuvres de charité de l'endroit. On prévoit étendre cette activité aux autres divisions de la Société.

Les employés ont également participé à des tournois de hockey et de curling qui ont réuni des gens de la Poste de toutes les provinces, établissant ainsi un climat de camaraderie au sein de l'organisation. On a également tenu des rouléos de camions où les conducteurs de véhicules postaux ont pu faire reconnaître leurs aptitudes au volant et promouvoir des habitudes de conduite préventive.

Les finances

Sommaire de 1982-1983

Ce rapport contient les premiers états financiers de la Société canadienne des Postes. Ces états couvrent la période qui va de la constitution de la Société, le 16 octobre 1981, au 31 mars 1982, ainsi que l'exercice financier de 1982-1983. Les informations qui y figurent ne peuvent se comparer à celles présentées au Comité des Comptes publics du Canada par le ministère des Postes au cours des années précédentes, puisque les méthodes comptables du gouvernement diffèrent des principes comptables généralement admis et en usage à la Société canadienne des Postes et chez d'autres organismes commerciaux. De plus, la Société a défrayé les services que divers ministères gouvernementaux lui ont rendus et qui n'étaient pas auparavant à la charge du ministère des Postes.

Les revenus couvrant la période de cinq mois et demi, du 16 octobre 1981 au 31 mars 1982, s'élèvent à 927,2 millions de dollars et les dépenses à 1 119,7 millions de dollars. L'exercice financier complet 1982-1983 comporte des revenus atteignant 2 258,4 millions de dollars et des dépenses de 2 573,4 millions de dollars.

Étant donné le mandat de la Société d'opérer sur une base d'autosuffisance financière, l'indicateur financier probablement le plus important qui figure aux états financiers est le montant de financement requis du Parlement depuis la création de la Société. Au cours de la période de cinq mois et demi qui s'est terminée le 31 mars 1982, le financement réel dont la Société a eu besoin se chiffrait à 178 millions de dollars. Ce montant représente une amélioration de 40,7 p. 100 comparativement aux 300 millions de dollars prévus au chapitre de la participation du gouvernement au financement de la Société.

Au cours du premier exercice complet se terminant le 31 mars 1983, la Société a requis des contribuables un financement qui s'est établi à 262 millions de dollars, contre un montant prévu de 400 millions de dollars. C'est une amélioration de 34,5 p. 100 par rapport aux prévisions et de 57 p. 100 sur le déficit de 608 millions de dollars subi au cours de la période précédente de douze mois. Ces pertes sont à leur tour une amélioration importante sur le déficit prévu qui, avant la constitution de la Société, oscillait autour du milliard de dollars.

La Société s'est engagée à atteindre l'autosuffisance financière et s'est entendue avec le gouvernement qu'elle la réalisera dans le cadre des affectations de crédit accordées par le Parlement. La Société prévoit atteindre l'autosuffisance financière au cours de l'exercice 1986-1987.

Financement du déficit
(en millions de dollars)

Exercice financier	Financement prévu	Financement réel	Pourcentage d'amélioration
Six mois se terminant le 31 mars 1982	300	178	40,7
1982-1983	400	262	34,5
1983-1984	300		

L'amélioration des résultats financiers au cours des deux premiers exercices est attribuable à trois importantes initiatives en matière de gestion :

(a) le maintien des quantités de courrier pendant une période de récession économique et la hausse des tarifs postaux.

(b) l'accroissement du rendement et de la productivité au chapitre des opérations.

(c) la réduction des dépenses et les améliorations administratives.

Les finances

Revenus et envois par catégories principales, 1978-1979 à 1982-1983

	1978-1979*	1979-1980	1980-1981	1981-1982*	1982-1983
Revenus (en millions de dollars)**					
Première classe	659.7	834.2	820.6	880.5	1 231.4
Deuxième classe	29.0	35.7	35.5	34.7	48.8
Troisième classe					
sans adresse	41.1	55.1	59.0	65.9	81.6
avec adresse	114.4	149.7	160.2	162.2	265.6
Quatrième classe	118.5	116.5	116.8	116.2	140.0
Services spéciaux	71.8	85.4	95.7	98.2	115.2
Divers	74.0	206.6	242.0	312.0	375.8
Total	1 108.5	1 483.2	1 529.8	1 669.7	2 258.4
Envois d'origine (canadienne) (en millions d'objets)					
Première classe	3 725	3 906	3 845	3 538	3 634
Deuxième classe	487	501	519	490	522
Troisième classe					
sans adresse	968	1 075	1 172	1 217	1 237
avec adresse	737	802	842	742	895
Quatrième classe	62	56	54	48	50
Services spéciaux	42	42	45	43	43
Gouvernement du Canada	35	27	38	31	37
Total du courrier d'origine	6 056	6 409	6 515	6 109	6 418
Total du courrier traité***	5 088	5 334	5 343	4 892	5 181

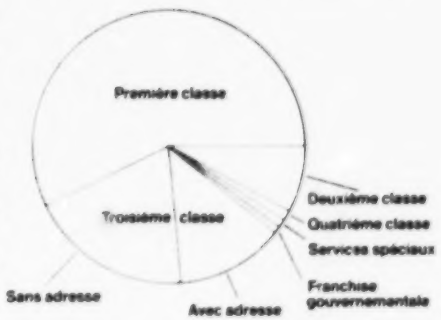
*Les chiffres des années 1978-1979 et 1981-1982 tiennent compte des grèves postales durant ces exercices

**Résultats des revenus en 1981-1982 et 1982-1983 qui apparaissent calculés par comptabilité d'exercice conformément aux méthodes comptables de la Société canadienne des Postes. Les revenus des années antérieures sont calculés selon la comptabilité de caisse. Les résultats des revenus en 1981-1982 ne sont que des estimations, puisque la transformation en société d'État a eu lieu vers la moitié de l'année

***Le total du courrier traité se compose du total du courrier d'origine, moins le courrier de troisième classe sans adresse

Envois – par catégories
1982-1983 : 6 418 millions d'objets

Première classe	**56,6%**
Deuxième classe	**8,1%**
Troisième classe	
sans adresse	**19,3%**
avec adresse	**13,9%**
Quatrième classe	**0,8%**
Services spéciaux	**0,7%**
Franchise gouvernementale	**0,6%**



(a) **Revenus et hausses des tarifs postaux**

Au cours de l'exercice qui se termine le 31 mars 1983, les revenus de 1.9 milliard de dollars provenant de l'affranchissement composent plus de 83 p. 100 du revenu total de la Société. Les envois postaux d'origine génèrent des revenus ainsi répartis :

Source des revenus

	Pourcentage	
Catégories	**Composition des revenus 1982-1983**	**Envois d'origine 1982-1983**
Première classe	54.5	56.6
Deuxième classe	2.2	8.1
Troisième classe (sans adresse)	3.6	19.3
Troisième classe (avec adresse)	11.8	13.9
Quatrième classe	6.2	0.8
Franchise gouvernementale	0.0	0.6
Services spéciaux	5.1	0.7
Total des revenus de l'affranchissement – exercice 1982-1983	83.4	100.0
Revenus divers	16.6	

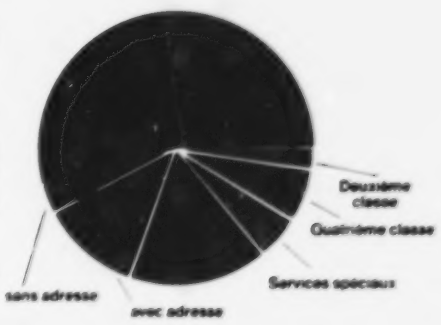
Tandis que les quantités de courrier ne laissent pas voir d'augmentation importante au cours des cinq dernières années, la Société se réjouit que ses efforts accrus de commercialisation et ses améliorations de services aient pu rétablir les quantités de courrier traité aux niveaux d'avant les grèves de 1981-1982. Cette réalisation est d'autant plus importante qu'elle fut accomplie dans une période caractérisée :

- par une sévère récession qui a affecté tous les secteurs de l'économie canadienne;
- par les effets défavorables de la grève postale importante de 1981-1982;
- par les ajustements du marché aux fortes hausses tarifaires et;
- par une concurrence accrue des autres moyens de communication par copie en clair et le marché croissant de la transmission électronique des messages.

Les finances

Revenus par catégories principales
1982-1983 : 2 258 millions de dollars

Courrier de la première classe	54,5%
Courrier de la deuxième classe	2,2%
Courrier de la troisième classe	
sans adresse	3,6%
avec adresse	11,8%
Courrier de la quatrième classe	6,2%
Services spéciaux	5,1%
Divers	16,6%



L'exercice 1982-1983 a été influencé par deux hausses des tarifs postaux. Le premier janvier 1982, le tarif de base des lettres est passé de 0,17 $ à 0,30 $ (la moyenne pondérée des hausses du tarif postal était de quelque 50 p. 100) et le 15 février 1983, une nouvelle augmentation le portait à 0,32 $ (hausse moyenne générale de 6 p. 100). Le mécanisme de fixation des tarifs auquel est soumise la Société, conformément aux dispositions de la loi la régissant, est décrit à la note 2 des états financiers contenus dans ce rapport.

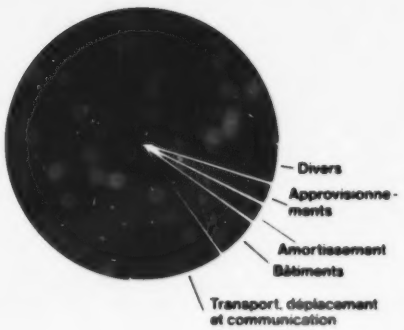
Quelqu'importante qu'elle puisse paraître, la hausse des tarifs postaux n'est pas aussi forte que les prévisions faites avant la constitution de la Société. On croyait alors que la hausse initiale du tarif de la première classe aurait dû atteindre au moins 70 p. 100 et être suivie par d'autres augmentations de l'ordre de 25 à 35 p. 100, pour compenser l'incidence de la croissance des dépenses et contribuer à réduire le déficit qui s'acheminait vers le milliard de dollars.

Deux mesures ont contribué à contenir les niveaux tarifaires. La direction a d'abord entamé un processus destiné à contrôler le coût du service postal; de plus, l'impact qu'exerce l'inflation sur les Postes a diminué.

La Société a adopté une approche axée sur le marché et qui comprend des encouragements pour les gros expéditeurs de courrier. Cette mesure a augmenté la proportion du courrier lettre pré-trié et celui du courrier normalisé permettant ainsi d'utiliser davantage le tri mécanisé à un coût moindre. Les tarifs d'encouragement ont contribué à maintenir le nombre de gros expéditeurs d'envois et ont attiré de nouveaux clients, répartissant ainsi les frais fixes de la Société sur une base de courrier beaucoup plus vaste. Tous les utilisateurs du système postal en retirent donc un grand avantage. En 1982-1983, la Société a multiplié ses efforts de commercialisation et de ventes. Des programmes de ventes avant-gardistes, joints à une amélioration du service, ont contribué à l'augmentation des revenus de la Société.

Répartition des dépenses en 1982-1983 : 2 573 millions de dollars

Salaires et avantages	**73,2%**
Transport, déplacement et communication	**11,9%**
Bâtiments	**5,1%**
Amortissement	**2,6%**
Approvisionnements	**2,4%**
Divers	**4,8%**



Accroissement du rendement et de la productivité des opérations

Voici les principales composantes du coût des services postaux offerts à la population canadienne

Dépenses de 1982-1983 (en millions de dollars)

	Montant	Pourcentage
Salaires et avantages	1 884	73.2
Frais de transport, de déplacement et de communication	305	11.9
Bâtiments	131	5.1
Amortissement	68	2.6
Approvisionnements	62	2.4
Divers	123	4.8
Total des dépenses	2 573	100.0

Les finances

Si l'on ne peut fournir de données rétrospectives comparatives au chapitre des coûts, comme suite aux modifications apportées aux méthodes comptables et aux autres distinctions entre la structure financière du ministère des Postes et celle de la Société canadienne des Postes, on peut toutefois établir quelques données statistiques comparatives.
Les coûts en main-d'oeuvre représentent l'élément dominant de tous les frais d'exploitation. En 1982-1983, la Société a eu recours à 62 202 années-personnes pour faire fonctionner son entreprise. L'utilisation des années-personnes apparaît dans le tableau suivant.

Utilisation des années-personnes

	1978-1979*	1979-1980	1980-1981	1981-1982*	1982-1983
Plein temps	51 535	52 248	51 764	52 877	53 989
Temps partiel	5 753	5 876	5 698	5 410	5 122
Occasionnels*	2 770	2 213	2 546	2 160	1 623
Heures supplémentaires	2 195	2 089	2 569	3 203	1 468
TOTAUX	62 253	62 426	62 577	63 650	62 202

*Rajusté pour tenir compte des grèves postales

Comme il ressort du tableau précédent, la Société a réussi à réduire de beaucoup l'utilisation de la main-d'oeuvre à temps partiel et occasionnelle et des heures supplémentaires, tout en améliorant constamment le service. En 1982-1983 seulement, la réduction des coûts inhérents aux heures supplémentaires a permis à la Société des économies estimées à près de 28 millions de dollars.

Les réductions au chapitre de l'utilisation des années-personnes ont été réalisées par des décisions de la direction qui tendent nettement à accroître la productivité de la main-d'oeuvre. La Société se base sur deux principaux indicateurs pour mesurer la productivité: 1) le nombre d'objets de correspondance par heure travaillée (traitement du courrier), 2) le coefficient des points de remise par rapport aux heures payées (distribution par facteurs). Ces indicateurs figurent au tableau suivant.

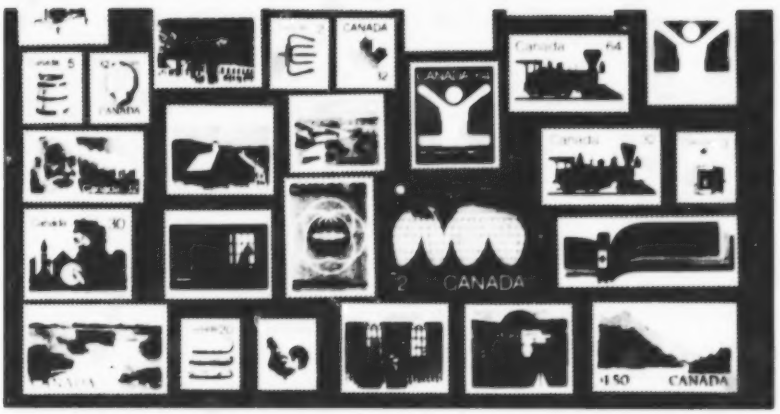
Indicateurs de productivité

	Objets de correspondance traités par heure de travail	Coefficient des points de remise par rapport aux heures payées
1978-1979*	307	1,85
1979-1980	303	1,94
1980-1981	308	1,90
1981-1982*	310	1,89
1982-1983	311	1,92

*Rajusté pour tenir compte des grèves postales

Au cours de l'exercice financier 1982-1983, il a été estimé qu'environ 20 millions de dollars peuvent être attribués à l'économie de coûts qui résulte des améliorations apportées au rendement et à la productivité.

Il importe de souligner qu'au moment où les conditions économiques ont obligé maints employeurs à avoir recours aux mises à pied comme moyen d'atteindre leurs objectifs financiers, la Société a pu améliorer sa situation au regard de cet objectif sans recourir à une telle mesure.

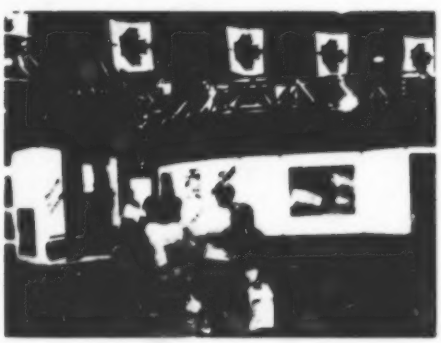


La technologie au service de l'information et de la gestion (en haut)

La philatélie rapporte quelque 20 000 000 $ (ci-contre)

Quelque 8 200 comptoirs de vente au pays (en bas, à gauche)

Une présence partout avec ses expositions (en bas)



Les finances

Réduction d'autres dépenses et perfectionnements administratifs

Depuis sa création, la Société s'est efforcée de réduire les coûts de transport du courrier entre les centres, tant au Canada qu'outre-mer. La Société estime qu'elle a réalisé des économies d'environ 30 millions de dollars en 1982-1983, comme suite aux améliorations apportées, y compris des diminutions considérables de coûts négociées avec de grandes entreprises de transport.

De plus, elle s'est attachée à réduire les frais d'exploitation et d'entretien imputables aux établissements postaux. Grâce à une gestion prudente en 1982-1983, la Société estime avoir pu réaliser des économies de près de 31 millions de dollars. Grâce à diverses mesures dont, pour la première fois, un contrôle plus strict des inventaires, la Société a pu réaliser des économies d'environ 17 millions de dollars sur les approvisionnements. Des économies de 10 millions de dollars sont imputables à d'autres postes.

Les économies globales réalisées par la Société se chiffrent à environ 88 millions de dollars en 1982-1983, établissant ainsi un plancher au niveau des coûts qui pourra servir de barème à l'avenir.

En 1982-1983, les dépenses en immobilisations ont totalisé 40,4 millions de dollars. Au cours de cette année, la Société a commencé la construction de trois nouveaux établissements postaux à Moncton (Nouveau-Brunswick), à Red Deer (Alberta) et à Deer Lake (Terre-Neuve). Elle a de plus acheté un centre de données à Ottawa pour la direction des Systèmes d'information de gestion.

Gestion et contrôle des finances

Sous bien des rapports, le ministère des Postes était administré selon des procédures et des méthodes utilisées par le gouvernement. Lors de sa création, la Société est devenue non seulement directement responsable de plusieurs activités effectuées auparavant par d'autres ministères gouvernementaux, telles que la gestion des biens immobiliers, mais elle a également ressenti la nécessité d'instaurer et d'améliorer les services de gestion, de comptabilité et de contrôle des finances.

Par conséquent, les fonctions financières et administratives ont dû être complètement réorganisées afin de fournir les services de soutien essentiels au fonctionnement d'une Société ayant un actif d'environ 2,2 milliards de dollars et un revenu annuel brut de l'ordre de 2,3 milliards de dollars. Bien que d'importants progrès aient été réalisés, tels que l'achat à Ottawa d'un centre de données pour loger la direction des Systèmes d'information de gestion et l'équipement, beaucoup reste à faire. On prévoit qu'il faudra encore deux ou trois ans avant que la Société puisse affirmer qu'elle possède l'information de base et la compétence analytique que l'on trouve dans les sociétés de taille et de complexité semblables.

Contrats passés avec des apparentés

Les directives qui concernent les opérations commerciales des sociétés d'État requièrent de révéler les agents de ventes et d'approvisionnement et l'ensemble des sommes qu'ils ont perçues. En 1982-1983, la Société a effectué une partie de ses opérations commerciales de la façon suivante : 2 100 bureaux auxiliaires se sont partagés 25,8 millions de dollars, quelque 5 000 vendeurs de timbres ont perçu 700 000 $ provenant de commissions sur les ventes, et sept concessionnaires de produits philatéliques à l'étranger ont touché des commissions de 160 000 $.

Conclusion

En résumé, la Société a pris, au cours de ses dix-huit premiers mois, les mesures nécessaires afin de rencontrer ses trois objectifs fondamentaux qui sont : un meilleur service, l'amélioration des rapports humains et l'autosuffisance financière. De plus, elle a jeté les bases d'une société d'État de nature commerciale axée sur le client. Au cours des prochaines années, elle s'appuiera sur ces bases pour parachever la relance imposée par le défi qui confronte le service postal au Canada et dans d'autres pays du monde industrialisé.

États financiers

Exercices clos les 31 mars 1983 et 1982

Rapport des vérificateurs

L'honorable André Ouellet, C.P., Député
Ministre responsable de la Société canadienne des Postes

Nous avons vérifié les bilans de la Société canadienne des Postes aux 31 mars 1983 et 1982 ainsi que les états d'exploitation et du déficit, les états du capital d'apport et les états de l'évolution de la situation financière pour l'exercice terminé le 31 mars 1983 et pour l'exercice du 16 octobre 1981 (date de la constitution) au 31 mars 1982. Nos vérifications ont été effectuées conformément aux normes de vérification généralement reconnues, et ont comporté par conséquent les sondages et autres procédés que nous avons jugés nécessaires dans les circonstances.

À notre avis, ces états financiers présentent un aperçu juste et fidèle de la situation financière de la Société aux 31 mars 1983 et 1982 ainsi que de ses résultats d'exploitation et de l'évolution de la situation financière pour les exercices terminés à ces dates selon les principes comptables généralement reconnus, appliqués de la même manière.

De plus, nous déclarons qu'à notre avis, la Société a tenu des livres de comptabilité appropriés, que les états financiers sont conformes à ces derniers et que les opérations dont nous avons eu connaissance ont été effectuées dans le cadre de ses pouvoirs statutaires.

Kenneth M. Dye, F.C.A.
Vérificateur général du Canada

Maheu Noiseux
Comptables agréés

Ottawa, Canada
le 20 janvier 1984

Bilan

	31 mars 1983	31 mars 1982
	(en milliers de dollars)	
Actif		
À court terme		
Encaisse	293 312 $	172 262 $
Débiteurs		
Administrations postales étrangères	77 168	76 613
Gouvernement du Canada	–	86 900
Autres	2 206	2 569
Fournitures	33 325	34 789
	406 011	**373 133**
Immobilisations (note 5)		
Terrains, bâtiments et équipement	1 637 375	1 597 415
Moins amortissement accumulé	96 766	29 481
	1 540 609	**1 567 934**
Autres		
Avantages reportés reliés à la cessation d'emploi (note 3e))	269 698	261 572
Musée national des Postes (note 6)	1	1
	269 699	**261 573**
	2 216 319 $	**2 202 640 $**

Approuvé par le conseil d'administration:

Président du conseil d'administration

Président du comité de vérification

	31 mars	
	1983	**1982**
	(en milliers de dollars)	
Passif		
À court terme		
Créditeurs et frais courus	62 928 $	60 075 $
Salaires et avantages	45 974	47 649
Revenus reportés	108 201	92 264
Mandats-poste en circulation	68 469	53 624
Administrations postales étrangères	4 852	5 145
Caisse d'épargne postale et autres dépôts	5 887	4 676
	296 311	**263 433**
Avantages reliés à la cessation d'emploi	**303 214**	**270 585**
Avoir du Canada		
Capital d'apport	**1 684 279**	**1 683 124**
Déficit	**67 485**	**14 502**
	1 616 794	**1 668 622**
	2 216 319 $	**2 202 640 $**

Dettes éventuelles (note 8)

Exploitation et déficit

	Exercice clos le 31 mars **1983**	Du 16 octobre 1981 au 31 mars **1982**
Revenus	(en milliers de dollars)	
Affranchissement	1 882 591 $	776 481 $
Règlements internationaux	98 458	44 707
Ventes de produits philatéliques et ventes au détail	23 084	7 301
Location des cases postales	15 426	5 205
Droits sur mandats-poste	10 529	4 867
Autres	8 315	1 728
	2 038 403	**840 289**
Subvention pour publications culturelles (note 9)	220 000	86 900
	2 258 403	**927 189**
Dépenses		
Salaires et avantages	1 883 570	861 304
Frais de transport, de déplacement et de communication	305 047	139 652
Frais relatifs aux bâtiments (note 10a))	130 865	2 712
Amortissement	67 690	29 499
Approvisionnements	61 988	28 418
Règlements internationaux	38 973	20 406
Services professionnels	30 998	10 478
Commissions et honoraires	27 299	12 205
Frais de location, de réparation et d'entretien	15 037	7 005
Publicité et publications	5 171	3 172
Autres	6 788	4 853
	2 573 426	**1 119 704**
Perte avant le financement du gouvernement	**315 023**	**192 515**
Financement du gouvernement (note 4)	**262 040**	**178 013**
Perte de l'exercice	**52 983**	**14 502**
Déficit au début de l'exercice	**14 502**	–
Déficit à la fin de l'exercice	**67 485 $**	**14 502 $**

Capital d'apport

	Exercice clos le 31 mars **1983**	Du 16 octobre 1981 au 31 mars **1982**
	(en milliers de dollars)	
Capital d'apport au début de l'exercice	1 683 124 $	– $
Capital d'apport du gouvernement du Canada le 16 octobre 1981 (note 1)	–	1 670 660
Avantages reliés à la cessation d'emploi payés par le gouvernement du Canada	–	7 206
Construction de bâtiments par le ministère des Travaux publics (note 10b)	1 155	5 258
Capital d'apport à la fin de l'exercice	**1 684 279 $**	**1 683 124 $**

Évolution de la situation financière

	Exercice clos le 31 mars 1983	Du 16 octobre 1981 au 31 mars 1982
Provenance du fonds de roulement	(en milliers de dollars)	
Capital d'apport du gouvernement du Canada le 16 octobre 1981 (note 1)	– $	1 670 660 $
Financement du gouvernement	262 040	178 013
Avantages reliés à la cessation d'emploi payés par le gouvernement du Canada	–	7 206
Construction de bâtiments par le ministère des Travaux publics	1 155	5 258
	263 195	**1 861 137**
Affectation du fonds de roulement		
Exploitation		
Perte avant le financement du gouvernement	315 023	192 515
Moins postes ne nécessitant pas de sortie de fonds		
Amortissement	67 690	29 499
Avantages reliés à la cessation d'emploi	24 503	9 013
	222 830	**154 003**
Actif net transféré du gouvernement du Canada moins le fonds de roulement de 109 700 $ (note 1)	–	1 560 960
Acquisitions d'immobilisations	40 365	36 474
	263 195	**1 751 437**
Augmentation du fonds de roulement	–	**109 700**
Fonds de roulement au début de l'exercice	**109 700**	–
Fonds de roulement à la fin de l'exercice	**109 700 $**	**109 700 $**

Notes afférentes aux états financiers

Exercices clos les 31 mars 1983 et 1982

1. Constitution

La Société canadienne des Postes a été constituée par la Loi sur la Société canadienne des Postes le 16 octobre 1981 pour exploiter un service postal qui s'autofinance tout en offrant un service dont les normes répondent aux besoins de la population du Canada. Il s'agit d'une société d'État comprise à l'annexe C de la Loi sur l'Administration financière et est mandataire de Sa Majesté. La Société est exemptée de l'impôt sur le revenu.

Aux termes de la Loi sur la Société canadienne des Postes, tous les biens, droits, obligations et responsabilités du ministère des Postes sont transférés du gouvernement du Canada à la Société. Les éléments d'actif net, transférés le 16 octobre 1981, ont été comptabilisés à leur juste valeur à cette date de la façon suivante :

	(en milliers de dollars)	
Actif à court terme	389 830 $	
Passif à court terme	280 130	109 700 $
Immobilisations	1 560 959	
Avantages reportés reliés à la cessation d'emploi	245 668	
Musée national des Postes	1	1 806 628
		1 916 328
Dette relative aux avantages reliés à la cessation d'emploi		245 668
Capital d'apport		**1 670 660 $**

2. Règlement de tarifs

L'article 17 de la Loi sur la Société canadienne des Postes stipule que la Société peut, par règlement, préciser des tarifs de port qui sont justes et réalistes pour permettre d'assurer des recettes qui, jointes à celles d'autres sources, suffisent à équilibrer les dépenses engagées par la Société dans le cadre de son exploitation. La Société doit publier les projets de règlements pour que toute personne intéressée puisse présenter ses observations au Ministre responsable pour la Société. Ensuite, le Ministre soumet les règlements à l'examen du gouverneur en conseil qui doit donner ou refuser son approbation des règlements.

3. Principales conventions comptables

Les présents états financiers ont été dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus. Les principales conventions comptables suivies par la Société se résument comme suit :

a) Immobilisations

Les terrains, les bâtiments et le matériel, qui ont été transférés du gouvernement du Canada le 16 octobre 1981, ont été comptabilisés à leur juste valeur à cette date, établie de la façon suivante :

Terrains	– à la valeur marchande fondée sur leur utilisation
Bâtiments	– au coût de remplacement amorti
Équipement, véhicules, mobilier de bureau et matériel des comptoirs de vente	– au coût de remplacement amorti ou au coût d'origine moins l'amortissement estimatif

3. Principales conventions comptables (suite)

a) Immobilisations (suite)

La valeur marchande des terrains et le coût de remplacement amorti des bâtiments transférés du gouvernement du Canada ont été déterminés par une évaluation indépendante. Les terrains, les bâtiments et le matériel achetés après le 16 octobre 1981 sont comptabilisés au prix coûtant.

Une partie du petit matériel (sacs postaux, boîtes aux lettres et autres) a été comptabilisée au coût de remplacement estimatif amorti qui s'élevait à 34 640 000 $ au 16 octobre 1981. Ce montant de base, déterminé le 16 octobre 1981, ne sera plus amorti et les acquisitions ultérieures de ce genre de matériel seront imputées aux dépenses au moment de l'achat.

L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire pendant la durée d'utilisation estimative des éléments d'actif, comme suit :

Bâtiments	de 10 à 40 ans
Équipement	de 10 à 30 ans
Véhicules	de 5 à 10 ans
Mobilier de bureau et matériel des comptoirs de vente	de 5 à 15 ans

Lorsque des éléments importants d'immobilisations sont vendus, mis hors de service ou cédés de quelque autre façon, leur prix coûtant et l'amortissement accumulé y afférent sont radiés des comptes et le gain ou la perte en résultant est imputé aux comptes d'exploitation. Les frais de réparation et d'entretien sont imputés aux dépenses d'exploitation lorsqu'ils sont encourus; ils sont capitalisés lorsqu'ils augmentent sensiblement la valeur de l'actif ou en prolonge la durée d'utilisation.

b) Financement du gouvernement

La Société prévoit que le financement provenant de l'affectation de crédits aux déficits de l'exercice en cours, tel que mentionné à la note 4, sera inclus dans le prochain budget présenté devant le Parlement et, par conséquent, ce financement paraît à l'état d'exploitation et de déficit de l'exercice au cours duquel la perte a été encourue.

c) Fournitures

Les fournitures sont comptabilisées au prix coûtant et se composent principalement de papeteries, de pièces de rechange pour les véhicules et le matériel et de vêtements.

d) Comptabilisation des revenus

Les revenus postaux estimatifs déjà perçus et pour lesquels les services afférents n'ont pas encore été rendus à la fin de l'exercice sont reportés et comptabilisés comme revenus pendant l'exercice où les services sont rendus.

e) Avantages reliés à la cessation d'emploi

Les employés de la Société ont droit à des avantages précis reliés à la cessation d'emploi calculés selon les salaires en vigueur à la date de cessation d'emploi, conformément aux conventions collectives et aux conditions d'emploi.

La dette non-capitalisée au titre des avantages reliés à la cessation d'emploi et acquis par les employés du ministère des Postes antérieurement au 16 octobre 1981, date de la constitution, a été transférée à la Société. La valeur actualisée des coûts relatifs à cette dette a été reportée puisque ces coûts seront récupérés à même les recettes postales futures ou par financement du gouvernement (note 4). La valeur actualisée des coûts reportés est amortie et imputée aux dépenses d'exploitation en fonction du paiement de la dette, et récupérée à même les recettes postales ou par financement du gouvernement.

3. Principales conventions comptables (suite)

La valeur actualisée de la dette non-capitalisée ayant trait aux avantages reliés à la cessation d'emploi provenant des services courants après le 16 octobre 1981 est comptabilisée au fur et à mesure que les avantages dévolus aux employés s'accumulent. Cette valeur a été déterminée à la suite d'une évaluation actuarielle.

Le montant total imputé à l'exploitation pour les avantages découlant des services courants rendus par les employés après le 16 octobre 1981 et pour l'amortissement des coûts reportés au titre de la dette non-capitalisée au 16 octobre 1981 s'élevait à 36 202 000 $ et à 17 241 000 $ pour les exercices clos les 31 mars 1983 et 1982 respectivement.

f) Indemnités pour accidents de travail
La Société prend en charge tous les risques reliés aux demandes d'indemnisation pour accidents de travail. Les coûts estimatifs de ces réclamations pour blessures subies au travail sont comptabilisés à titre de dépenses au cours de l'exercice pendant lequel la blessure a été subie. Toutes les indemnités versées pour des accidents survenus avant le 16 octobre 1981 aux employés du ministère des Postes sont assumées par le gouvernement du Canada puisque cette responsabilité incombait au ministère du Travail.

g) Régime de retraite
Les employés de la Société sont couverts par le régime de retraite de la Fonction publique que le gouvernement du Canada administre. La contribution de la Société aux coûts du régime est limitée, d'après les lois actuelles, à un montant égal au montant des cotisations versées par les employés au titre des services courants. Ces contributions qui s'élevaient à 87 040 000 $ et à 36 500 000 $, respectivement, pour les exercices clos les 31 mars 1983 et 1982, représentent les obligations totales de la Société au titre du régime de retraite et sont comptabilisées aux états financiers. D'après les lois actuelles, la Société n'est pas tenue de verser une contribution au titre des insuffisances actuarielles du Compte de pension de la Fonction publique ou au titre d'imputations au Fonds du revenu consolidé pour l'indexation des prestations en vertu de la Loi sur les Prestations de retraite supplémentaires.

h) Congés annuels
Les congés annuels accumulés et non utilisés sont comptabilisés lorsque les avantages sont gagnés par les employés.

i) Congés de maladie
Les employés peuvent accumuler des congés de maladie. Toutefois, ces congés ne constituent pas des droits acquis mais plutôt des réserves en cas de maladies futures. Les congés de maladie sont imputés à l'exercice à mesure qu'ils sont payés.

j) Conversion en devises étrangères
Les recettes et les dépenses ayant trait aux opérations avec des administrations postales étrangères sont converties en dollars canadiens aux taux de change en vigueur au moment de l'opération. Les montants à payer ou à recevoir de ces administrations postales étrangères à la date du bilan sont convertis aux taux de change en vigueur à cette date. Les gains ou les pertes provenant de la conversion des opérations conclues en devises étrangères sont portés aux comptes d'exploitation.

4. Financement du gouvernement

Aux termes de la Loi sur la Societe canadienne des Postes, lorsque les revenus annuels de la Societe sont insuffisants pour lui permettre de payer tous ses frais d'exploitation et ses frais imputables sur le revenu, le montant du deficit doit etre integre, sous forme d'un article portant affectation de credits aux deficits, dans le prochain budget presente au Parlement.

Il a ete convenu avec le gouvernement du Canada que l'affectation annuelle de credits aux deficits comprendra la perte d'exploitation avant le financement du gouvernement, telle qu'elle est refletee aux etats financiers de la Societe, lesquels sont redresses de la difference entre l'amortissement et les depenses en immobilisations, et de l'excedent des charges a payer sur les montants verses relatifs aux avantages relies a la cessation d'emploi pour services courants.

5. Immobilisations

(en milliers de dollars)

	1983			1982
	Prix coutant ou juste valeur	Amortissement accumule	Montant net	Montant net
Terrains	234 719 $	$	234 719 $	232 279 $
Batiments	912 124	49 192	862 932	879 354
Equipement	405 430	38 410	367 020	384 636
Vehicules	38 341	7 595	30 746	27 963
Sacs postaux, boites aux lettres et autres	34 640		34 640	34 640
Mobilier de bureau et materiel des comptoirs de vente	12 121	1 569	10 552	9 062
	1 637 375 $	**96 766 $**	**1 540 609 $**	**1 567 934 $**

6. Musée national des Postes

La Société exploite un musée qui contient du matériel philatélique, des objets de collection, une bibliothèque spécialisée, des expositions d'objets qui retracent l'histoire de la poste ainsi que d'autres pièces commémoratives. Puisque ces collections, objets d'exposition et livres ne sont pas destinés à la vente et que leur valeur n'est pas déterminée, un montant symbolique de 1 000 $ leur a été attribué dans les états financiers.

7. Engagements découlant de contrats de location

La Société loue certaines installations en vertu de contrats de location-exploitation échéant à diverses dates entre 1984 et 1994. Certains de ces contrats de location comportent des options de renouvellement à la juste valeur locative à la fin du bail.

Les paiements minimums futurs que la Société devra verser aux termes des contrats de location-exploitation, d'une durée de plus d'un an au 31 mars 1983, sont les suivants :

(en milliers de dollars)

21 474 $	en	1984
17 799	en	1985
15 082	en	1986
11 978	en	1987
9 021	en	1988
30 992	de 1989 à	1994
106 346 $		

8. Dettes éventuelles

Deux plaintes ont été déposées auprès de la Commission sur les Droits de la personne alléguant qu'il y a eu discrimination au sujet de travail à valeur égale. La Société complète présentement une revue de ces plaintes. On ne peut, à ce moment, établir le résultat de cette revue. Les frais éventuels reliés à ces plaintes, advenant qu'elles soient justifiées, seront récupérés à même les tarifs de port futurs conformément à l'article 17 de la Loi sur la Société canadienne des Postes, ou par le gouvernement du Canada.

9. Subvention pour publications culturelles

Le gouvernement du Canada appuie l'industrie de l'édition par le biais de paiements faits à la Société afin de compenser les recettes postales réduites provenant de ce secteur. La direction prévoit que cette aide se poursuivra et ce, à des niveaux comparables, au cours des trois prochains exercices et, par la suite, elle diminuera.

10. Opérations entre apparentés

La Société a conclu les opérations suivantes avec ses apparentés en plus de celles présentées ailleurs dans les présents états financiers :

a) Frais relatifs aux bâtiments

i) de la Société

En date du 16 octobre 1981, la Société a conclu une entente avec le ministère des Travaux publics pour la gestion des biens immobiliers de la Société. Au cours de l'exercice clos le 31 mars 1982, tous les frais d'exploitation et d'entretien des biens immobiliers de la Société ont été imputés aux crédits votés par le Parlement au ministère des Travaux publics et, par conséquent, n'ont pas été inclus dans les présents états financiers. A partir du 1er avril 1982, ces frais d'exploitation et d'entretien, à l'exception des subventions tenant lieu d'impôts fonciers, ainsi que des frais de gestion, sont imputés à la Société. Ces frais s'élevaient à 73 270 000 $ pour l'exercice clos le 31 mars 1983.

10 Operations entre apparentés (suite)

ii) loues
Au cours de l'exercice clos le 31 mars 1982, les loyers versés par la Société à des tiers pour les installations étaient imputés aux crédits votés par le Parlement au ministère des Travaux publics et, par conséquent, ils n'ont pas été inclus dans les présents états financiers. À partir du 1er avril 1982, la Société acquitte ces frais de location qui s'élevaient à 30 550 000 $ pour l'exercice clos le 31 mars 1983.

iii) du gouvernement du Canada
La Société occupe certains édifices du gouvernement du Canada. Au cours de l'exercice clos le 31 mars 1982, aucune charge n'a été imputée à la Société pour l'utilisation de ces locaux. À partir du 1er avril 1982, la Société paye pour l'utilisation de ces locaux. Ces paiements se sont élevés à 15 350 000 $ pour l'exercice clos le 31 mars 1983.

Pour les raisons décrites ci-dessus sous i), ii) et iii), les frais de logement pour les exercices clos les 31 mars 1983 et 1982 ne sont pas comparables.

b) Bâtiments en construction
Au cours des exercices clos les 31 mars 1983 et 1982, les dépenses en immobilisations ayant trait aux bâtiments en construction le 16 octobre 1981 ont été imputées aux crédits votés par le Parlement au ministère des Travaux publics et ont été comptabilisées comme capital d'apport aux états financiers de la Société.

c) Financement
Actuellement, les recettes de la Société sont déposées au crédit de la Société dans le Fonds du revenu consolidé du gouvernement du Canada et ses dépenses sont payées à même ce fonds. Dans le cas où les recettes disponibles de la Société sont insuffisantes pour acquitter aux échéances tous les frais d'exploitation et les frais imputables sur le revenu, le ministre des Finances peut, après approbation, mettre à la disposition de la Société les montants nécessaires pour lui permettre de faire face à ses échéances. Aucun intérêt n'a été imputé à la Société et celle-ci n'a reçu aucun intérêt sur son solde dans le Fonds du revenu consolidé.

d) Mandats-poste
Les fonds reçus de l'émission de mandats-poste sont déposés au crédit de la Société dans le Fonds du revenu consolidé du gouvernement du Canada jusqu'au moment où ces fonds sont requis pour le paiement ou le remboursement des mandats-poste. Aucun intérêt n'a été reçu des fonds en dépôt et aucun frais n'a été imputé par le gouvernement du Canada pour des dépenses relatives au paiement ou au remboursement des mandats-poste.

e) Divers
Dans le cours normal des affaires, la Société effectue diverses autres opérations avec le gouvernement du Canada, ses agences et d'autres sociétés d'État. Parmi ces opérations, la Société fournit des services postaux et achète des services de transport aérien et ferroviaire.

POOR

QUALITY

ORIGINAL